studocu

Comportamento Assertivo Um guia de auto-expressão. Robert E. Alberti & Michael L. Emmons Tradução Jane Maria Corrêa Inter Livros

Ciência da Computação (Universidade Federal de Juiz de Fora)

Digitalizar para abrir em Studocu

A Studocu não é patrocinada ou endossada por nenhuma faculdade ou universidade

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

Comportamento Assertivo

Um guia de auto-expressão

Robert E. Alberti & Michael L. Emmons
Tradução: Jane Maria Corrêa

InterLivros

This document is available free of charge on studocu

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

Agradecimentos

A resposta a Comportamento Assertivo - Um Guia de Auto-Expressão tem sido contínua e crescente. Com três tiragens da primeira edição agora em circulação, sentimos que é hora de ampliarmos e aprofundarmos este trabalho. A medida em que embarcamos nesta nova ventura, reiteramos com sincera gratidão que nenhum livro é o produto dos autores apenas. Várias pessoas fizeram contribuições vitais a este volume, e agradecemos-lhes seus esforços dedicados.

Agradecemos a John Vasconcellos por conceder generosamente seu tempo para colocar nosso trabalho no contexto de suas preocupações educacionais e humanísticas e por sua atenciosa apresentação. Um agradecimento especial é devido a Joseph Wolpe, que estimulou e encorajou nossa abordagem ao treinamento assertivo.

Lachlan P. MacDonald editou o manuscrito e serviu como consultor geral e agente de produção e distribuição. Além disso, sua perceptividade e criatividade contribuíram significativamente para nossa conceitualização teórica. Ele é também um valoroso amigo pessoal.

Charles e Carita Merker, proprietários de Grandview Printers, Glendale, Arizona, dedicaram generosamente seu tempo e talento para tornar possível a publicação da primeira edição deste livro.

Deborah Alberti e Kay Emmons têm sido modelos de assertividade, encorajaram, amaram e esperaram. Sem elas não haveria este livro. A elas dedicamos este esforço.

R. E. A.
M. L. E.

San Luis Obispo, Califórnia
Dezembro de 1973

Primeira Parte

Prefácio

Nós estamos passando por mudanças significativas em todos os aspectos de nossa sociedade: religião, família, trabalho, modo de vida, educação e governo. Muitas de nossas instituições sociais, através das quais as pessoas encontravam segurança no passado, não são mais seguras ou presentes como costumavam ser. A educação, como a sociedade e todas suas outras instituições, está experimentando confusão e crises profundas e dolorosas.

Como presidente do "Joint Committee on California's Master Plan for Higher Education", e do "Joint Committee on Educational Goals Evaluation", tenho um papel privilegiado em formar os caracteres da educação que está surgindo, e consequentemente de nossa futura sociedade.

Tenho consciência de que muitas pessoas continuam a acreditar em um impulso em direção a aperfeiçoamentos - que pode ser chamado de próprio da evolução intelectual, científica ou humanística. É vital que seres humanos, especialmente aqueles que são responsáveis por e para outros, tentem compreender o que está acontecendo - para sua realização pessoal, e para a dos outros.

Estamos passando agora pela mais profunda e dramática das mudanças: como o ser humano vê o ser humano, como o homem se vê como pessoa, o que significa a consciência, o que significa ter um corpo, expressar emoções e relacionar-se autenticamente.

Na cultura ocidental tradicional, o homem foi condicionado a ver-se e experimentar-se de modos negativos - com muito medo e vergonha e culpa. Qualquer que seja o relacionamento (pai e filho, professor e aluno, sacerdote e fiéis, políticos e povo), o homem foi pressionado para olhar para fora e para cima, para a figura de autoridade, a fim de receber instruções sobre como devia ser.

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

Hoje esta relação está mudando radicalmente. Muitas pessoas estão olhando para dentro e vendo a condição humana de modo positivo. E quando eu mudo radicalmente meu autoconceito (ou melhor, auto-estima), então todas as estruturas sociais e relacionamentos baseados na autonegação, repressão e autoridade tornam-se agudamente questionáveis. Eu desafio a hipótese de que outra pessoa saiba melhor que eu o que é bom para mim. Eu questiono aquelas instituições que me dizem que eu preciso que outrem dite para mim como eu devo ser.

Em minha experiência própria (criado como católico romano), a figura de autoridade olhava para a parede e falava uma língua estrangeira. Minha professora primária tinha todo o mistério, as notas e o poder. Nós, alunos, devíamos sentar quietos, calar, aceitar, conformar, negar nossa experiência e aprender a não confiar em nossos próprios corpos ou sentimentos existenciais.

Estes padrões não são mais adequados para mim. Portanto, estamos tentando dar fôlego a estes movimentos que exaltam o humano ao invés de rebaixá-lo e que encorajam as pessoas a questionar de modo positivo o que são os seres humanos e o que eles podem vir a ser.

Passa-se o mesmo com a educação hoje em dia. Ela deve ser relevante para nossa sociedade, que se modifica tão rápida e radicalmente. Ela deve se tornar receptiva às necessidades e desejos de seres humanos que se vêem e sentem-se de modo diverso.

Experiências educacionais tradicionais deram aos jovens a idéia dolorosa de que eles tinham de negar seus sentimentos, calar suas perguntas e ficar quietos por receio de parecerem ridículos. Lembro-me de mim mesmo passando pela escola: o menino inteligente que ganhava todos os prêmios, mas que temia fazer perguntas por medo de ser repreendido ou ridicularizado pela autoridade.

Isto já não serve mais. Talvez a melhor evidência surja do que está acontecendo em toda a Califórnia. Todos os grupos ligados à educação (conservadores e liberais, educadores, estudantes e pais, de todas as raças, ambos os sexos) estão nos informando convictamente de que a leitura, a escrita e a aritmética foram ligadas por um quarto objetivo principal da educação: auto-estima (eu acredito que a auto-estima seja um objetivo vital, básico, de toda relação e instituição humana).

O objetivo da auto-estima e as exigências de muitos seres humanos deixam claro que muitas questões sobre humanidade e natureza e potencial humano são as mais importantes para a educação escolar atualmente. Eu quero especialmente ver nossas escolas tornarem-se lugares onde alunos, professores, administradores, pais e responsáveis juntos explorem o significado de ser humano. E é possível, assim como necessário, envolver a comunidade inteira, mesmo seus membros mais tradicionais, em um diálogo sobre auto-estima e sobre liberdade e sinceridade (autenticidade) e amor (cuidado). Embora tristemente desaparecidos em nossos tratos rotineiros um com o outro, estes permanecem os nossos valores tradicionais básicos.

A menos que façamos isto, nós simplesmente não vamos resolver nossos maiores problemas sociais: violência, drogas, racismo, sexismo e guerra. Construir a auto-estima, aumentando a compreensão de nós próprios e facilitando o comportamento humano natural está se tornando cada vez mais um dos objetivos mais vitais e inerentes das responsabilidades de nosso sistema educacional.

Este livro é importante porque fala diretamente do tema. Ele atinge diretamente as raízes da baixa auto-estima, no caso do padrão de comportamento ser não-assertivo ou agressivo - elaborando os valores técnicos do comportamento alternativo-assertivo. Ele discute como aprender por nós mesmos e como podemos facilitar seu aprendizado por outros (minha única reserva é meu ceticismo sobre a modificação do comportamento e meu compromisso com a psicologia humanística).

Juntamente com Bob Alberti e Mike Emmons, minha convicção é que o ser humano tem uma tremenda capacidade de crescimento em ser, tornar-se autêntico, responsável e atencioso, assim como para relacionar-se e crescer e aprender. Embora este livro não esteja apenas ligado à educação, nós compartilhamos a opinião de que as escolas devem ser lugares onde os seres humanos sejam encorajados à abertura e à expressão de si próprios - em vez de lugares onde

This document is available free of charge on studocu

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

sejam condicionados a sentir-se mal consigo mesmos, aceitar ordens e adaptar-se, a seguir estudos sem questioná-los, e a perpetuar o velho sistema e seus estereótipos.

Nós esperamos abrir a educação na Califórnia à exploração de muitas alternativas e hipóteses. As escolas devem criar o diálogo necessário para criar estruturas alternativas, métodos e currículos que tornarão os jovens capazes de respeitar a si mesmos e de descobrir suas capacidades de viver plenamente.

A educação deve ser um processo que afirme o direito da criança de não se envergonhar de si mesma, de não ter medo de expressar suas necessidades e direitos. A educação realmente deve tornar a criança capaz de reconhecer seu corpo, mente e emoções como legítimos e valiosos, e como componentes de ser e tornar-se completamente humano. A educação deve afirmar e respeitar a criança totalmente.

Comportamento Assertivo – Um Guia de Auto-Expressão ultrapassa as fronteiras da educação baseada nos direitos humanos. Sua mensagem clara dirige-se à sala de aula, à clínica e, espera-se, a uma audiência mais ampla. Aprender a ser assertivo é educação para a vida, para ser humano, para nos tornar mais humanos e fazer a sociedade mais humana também.

Mas finalmente, é uma expressão de sua própria escolha pessoal, de sua própria consciência de si, e sua própria boa vontade de correr a espécies de riscos que fazem sua própria vida particular criativa, significativa e realizada.

John Vasconcellos
Membro do Legislativo da Califórnia
Sacramento, 6 de dezembro de 1973

I - Introdução

Entre as pessoas, como entre as nações, o respeito ao direito de cada um assegura a paz!
Benito Juarez

Esta segunda edição do Comportamento Assertivo - Um Guia de Auto-Expressão é dirigida a um público maior do que supúnhamos na ocasião da primeira edição, em 1970. A primeira edição é agora largamente usada em escolas, universidades, centros de saúde mental, clube de meninos, prisões, indústrias e outras organizações para facilitar o desenvolvimento do comportamento assertivo. Ainda assim, descobrimos que muitos leitores são leigos, primeiramente interessados em seu próprio desenvolvimento pessoal, que muitas vezes ficaram conhecendo o livro através de um terapeuta. Ficamos impressionados pela quantidade de leigos para os quais este livro evidentemente supriu uma necessidade importante.

Assim, enquanto a primeira edição tentou conciliar os objetivos de um livro escrito para todas as pessoas e um livro escrito para profissionais de saúde mental, esta segunda edição é destinada ao leigo, com uma seção extra que inclui material técnico para o profissional.

Escrevemos conscientes do sentimento de impotência pessoal que têm muitos indivíduos em nossa sociedade hoje, vivendo em lugares lotados, barulhentos, poluídos e hostis, onde os indivíduos contam pouco ou nada, onde indústrias gigantes ou serviços públicos, sindicatos ou sistemas políticos possuem todo o controle.

Apesar de um eventual Ralph Nader ou John Gardner * o cidadão médio continua a sentir-se dominado, explorado e usado por quem quer que o julgue uma fonte de lucro e poder. O cidadão médio chega a sentir que é considerado como um recurso dispensável.

* Líderes dos direitos dos consumidores nos EEUU (N.T.)

Nós não concordamos com isto. Estamos certos de que o indivíduo merece muito mais.

E este é o valor desse livro, ajudar a ultrapassar a impotência pessoal, ajudar as pessoas que se sentem de algum modo insignificantes ou frustradas no esquema global das coisas. Nós simplesmente não jogamos a culpa da condição humana sobre o mundo moderno da tecnologia,

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

mas reconhecemos a necessidade de reafirmar o valor individual de cada homem como da absoluta prioridade.

O leitor deve compreender que esta não é uma proposta de revolução política, econômica ou social. Estamos preocupados com o poder em nível muito mais pessoal - em casa, no trabalho, na escola, em lojas e restaurantes, em reuniões sociais, onde quer que o sentimento de insignificância ou frustração pessoal seja encontrado.

Alguém já passou em sua frente na fila? Você tem dificuldade em dizer não a vendedores insistentes? Você consegue expressar sentimentos calorosos e positivos a alguém? Você consegue tranquilamente iniciar uma conversa com estranhos em uma festa? Você já lamentou ter "passado por cima" de outrem quando tentava, atingir seus próprios objetivos?

Muitas pessoas acham essas e outras situações similares incomodas ou irritantes e muitas vezes parecem estar desorientadas sem saber encontrar a resposta "certa". O comportamento que torna a pessoa capaz de agir em seus próprios interesses, a se afirmar sem ansiedade indevida, a expressar sentimentos sinceros sem constrangimento, ou a exercitar seus próprios direitos sem negar os alheios, - é denominado de comportamento assertivo. A pessoa não-assertiva tende a pensar na resposta apropriada depois que a oportunidade passou. A pessoa agressiva pode responder muito vigorosamente, causando uma forte impressão negativa e mais tarde arrepender-se disso. É nosso propósito neste livro orientar a pessoa para que ela obtenha um repertório de comportamento assertivo mais adequado para que escolha respostas apropriadas e satisfatórias em várias situações.

Pesquisas demonstraram que o aprendizado de respostas assertivas inibirá ou enfraquecerá a ansiedade previamente experimentada em relações interpessoais específicas. Quando a pessoa se torna mais capaz de afirmar-se e fazer coisas por iniciativa própria, ela reduz apreciavelmente sua ansiedade ou tensão anteriores em situações críticas e aumenta seu senso de valor como pessoa. Este mesmo senso de valor está geralmente ausente na pessoa agressiva, cuja agressividade pode mascarar sentimentos de culpa e de insegurança.

Nós endossamos sem reservas o conceito de igualdade entre os seres humanos. Cada indivíduo tem os mesmos direitos fundamentais que tem seu semelhante em relações interpessoais. O nosso objetivo é ajudar o maior número de pessoas a aprender a exercitar seus direitos fundamentais, sem infringir o alheio. Nós reforçamos o leitor a tomar-se completamente familiar com a Declaração Universal dos Direitos do Homem (Apêndice A).

Estamos muito preocupados com a forte tendência em nossa sociedade para avaliar seres humanos em escalas que fazem a pessoa "melhor" que as outras. Considere as seguintes informações:

Adultos são melhores que crianças
Patrões são melhores que empregados
Homens são melhores que mulheres
Brancos são melhores que pretos
Médicos são melhores que bombeiros
Professores são melhores que alunos
Políticos são melhores que eleitores
Generais são melhores que civis
Vencedores são melhores que perdedores

e assim por diante, *ad infinitum*. Nossas estruturas sociais perpetuam estes mitos e outros semelhantes, e permitem aos seres humanos nestes papéis serem tratados como se valessem menos como seres humanos, considerando-se apenas os papéis hierárquicos.

Se você passa pela vida cheio de inibições, cedendo à vontade alheia, guardando seus desejos dentro de si, ou, ao contrário, destruindo os outros a fim de atingir seus próprios objetivos, seu sentimento de autovalor estará baixo. Mesmo sintomas físicos como dor de cabeça, fadiga, distúrbios estomacais, erupções da pele e asma são frequentemente o resultado do fracasso em desenvolver o comportamento assertivo. O indivíduo assertivo tem controle total de si mesmo nas relações interpessoais, sente-se confiante e capaz sem afetação ou hostilidade, é

This document is available free of charge on studocu

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

basicamente espontâneo na expressão de sentimentos e emoções, e é geralmente respeitado e admirado pelos outros.

Geralmente, as pessoas confundem agressão com asserção, mas o indivíduo assertivo não prejudica os outros ou nega os direitos deles, passando sem contemplações sobre as pessoas. A pessoa assertiva é aberta e flexível, genuinamente preocupada com os direitos alheios e é ainda, concomitantemente, capaz de estabelecer muito bem seus próprios direitos.

Nosso desejo sincero é evitar qualquer coisa que seja estruturado como um manual sobre "como manipular os outros" ou qualquer coisa que pareça urna série de "macetes". Estamos preocupados em ajudar, trazer à tona padrões de comportamento duráveis e positivos baseados nos princípios científicos da aprendizagem. Os conceitos de comportamento assertivo, agressivo e não-assertivo são definidos e ilustrados a fim de demonstrar como provocar mudanças em seu próprio comportamento. Instruções específicas para ajudá-lo a alcançar maior asserção são fornecidas em termos claros, não-técnicos. Uma seção conclusiva discute tópicos de interesse sobre o uso da asserção. Está também incluída uma série variada de ilustrações de situações assertivas que são úteis para qualquer pessoa que esteja interessada e alerta a seu próprio processo de auto-aperfeiçoamento. A segunda parte abrange os aspectos técnicos e teóricos do comportamento assertivo, e é designada a ser um guia para profissionais que se comprometem a facilitar o crescimento pessoal de seus clientes.

POR QUE ESTE LIVRO FOI ESCRITO

Nossa análise das estruturas básicas dos mundos da família, da educação e dos negócios leva a concluir que o comportamento assertivo é frequentemente suprimido nestes três níveis. Além disso, os ensinamentos básicos das organizações religiosas têm frequentemente inibido a expressão completa em situações interpessoais.

Às mulheres, crianças e membros de minorias étnicas nos Estados Unidos tem sido ensinado, caracteristicamente, que o comportamento assertivo é propriedade do adulto branco do sexo masculino. Sem dúvida, tais atitudes estão profundamente arraigadas em nossa cultura.

Tem sido extremamente difícil para os que têm, reconhecer os direitos dos que não têm. As vitórias que resultaram dos movimentos para os direitos civis nas décadas de 1950 e 1960 foram vagarosas, dolorosas e tragicamente custosas. Fazendo um retrospecto, pode-se imaginar se as mudanças foram mais que ligeiras. O Presidente Lyndon Baines Johnson observou que os "Civil Rights Acts" de 1964, 1965 e 1968 foram "as melhores leis que poderiam ser aprovadas", por um - Congresso poderosamente influenciado por indivíduos que haviam dedicado suas vidas à preservação do *status quo ante*.

Mais recentemente, as mulheres têm encontrado resistência similar aos seus recentes esforços de auto-asserção Seus maridos, empregados, legisladores, presidente, têm todos demonstrado resistência que vão da condescendência à hostilidade aberta por suas batalhas políticas. Ainda assim, as mulheres estão obtendo vitórias tardias no reconhecimento de seus direitos individuais. Notamos um aumento de treinamentos assertivos para mulheres. Ironicamente, um grupo de mulheres conscientes nos informou recentemente que nos "Agradecimentos" pela primeira edição desse livro nós praticamente reconhecemos que nossas esposas deixam a desejar quanto ao comportamento assertivo (por exemplo, "esperar"). A mensagem é clara. Nossa orientação cultural em relação ao desenvolvimento do comportamento assertivo é inadequada. Devemos começar a valorizar, e a recompensar as asserções e cada indivíduo, reconhecendo seu direito à auto-expressão sem medo e culpas, valorizando seu direito à opinião e reconhecendo sua contribuição que é única.

Na família, o indivíduo é geralmente logo censurado, se se decide a defender seus direitos. Repreensões familiares são: "Não ouse falar com sua mãe (pai) desse modo!", "Crianças devem ser vistas e não ouvidas", "Nunca mais diga essa palavra na minha frente outra vez". Obviamente estas ordens dos pais não levam a criança a ser auto-assertiva.

Os professores são especialmente culpados pelo comportamento não-assertivo, basicamente do mesmo modo que os pais. Crianças quietas, bem comportadas, que não questionam o sistema,

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

são recompensadas, enquanto aquelas que o fazem são de algum modo tratadas com desprezo. É que a espontaneidade natural da criança em aprender é cerceada até a quarta ou quinta série.

Os remanescentes dos métodos da educação escolar e familiar afetam nossa atuação em nossas ocupações e vida diária. Todo empregado tem consciência de que, sintomaticamente, não se deve dizer nada que ameace a ordem estabelecida na organização. O patrão está "lá em cima" e os outros "em baixo" e sentem-se obrigados a concordar com o que é esperado deles, mesmo se consideram essa expectativa completa-mente inadequada. As experiências de trabalho anteriores dos empregados lhes ensinam que, se você falar abertamente, é provável que não obtenha aumento ou reconhecimento, e pode até perder o emprego. Você rapidamente aprende a ser um "homem, de confiança" da firma, a manter as coisas correndo sem problemas, a ter poucas idéias próprias, a ser prudente ao agir e ao falar para que "o patrão não fique sabendo". A lição sobre ser não-assertivo em seu trabalho é muita clara.

Os ensinamentos das igrejas contemporâneas parecem indicar que ser assertivo não é o comportamento "religioso" a ser levado a efeito. Qualidades como humildade, autonegação e auto-sacrifício são geralmente incentivadas até à exclusão da afirmação da própria personalidade. Há uma noção incorreta de que os ideais religiosos de fraternidade devem, de algum modo esotérico, ser incompatíveis com os sentimentos bons que se experimentem com o próprio eu e com o sentimento de tranquilidade e confiança nas relações com os outros. Acreditamos, e demonstramos, que ser assertivo na vida não diverge de modo algum dos ensinamentos dos principais grupos religiosos. Sua fuga do comportamento de repressão à liberdade permite a você ser mais útil aos seus semelhantes assim como a si mesmo. O que pode haver de ímpio nisso?

Instituições políticas, embora não tanto quanto as familiares, escolares e religiosas, que influenciam o desenvolvimento precoce do comportamento não-assertivo, fazem pouco para o desenvolvimento do comportamento assertivo dos indivíduos adultos. As decisões - tomadas no plano político atual não estão muito longe dos dias de absolutismo e assim permanecem largamente inacessíveis ao cidadão médio. No entanto, é ainda verdade que "a roda que range deve ser lubrificada" e quando os indivíduos se tornam bastante expressivos, o governo geralmente responde. Nossa esperança é que expressão assertiva mais adequada proscreverá a necessidade da agressividade entre os ativistas politicamente alienados.

É comum para a pessoa que tem sido agressiva em uma determinada situação sentir culpa como resultado de seu comportamento. É menos aceito o fato de que a pessoa assertiva geralmente sente culpa por causa dos condicionamentos da infância. As instituições da sociedade têm ensinado com tanto empenho a inibir a expressão dos direitos razoáveis de urna pessoa que esta pode se sentir culpada por haver se afirmado.

Afirmamos que não é saudável para ninguém se nutrir de sentimentos de culpa por ser ele mesmo. Embora as famílias, escolas, organizações econômicas, igrejas e governos tendam a negar a auto-asserção, nós contestamos com o fato de que cada pessoa tem o direito de ser e de expressar a si mesma, e sentir-se bem (sem culpas) por fazer isso, desde que não fira seus semelhantes no processo.

A influência antiassertiva destes sistemas sociais básicos resultou em uma barreira de limitações a ações que levam à auto-realização de muitas pessoas. Muitos indivíduos cujas vidas foram limitadas pela incapacidade de ser adequadamente assertivos atingiram a auto-realização seguindo o programa de treinamento assertivo deste livro.

QUEM LERÁ ESTE LIVRO

Este livro é para todos aqueles que desejam desenvolver uma existência pessoal própria mais rica e para aqueles que serão os instrumentos da facilitação no crescimento pessoal de outros. Um livro de largo alcance corre o risco de ser superficial. Contudo, nós firmemente pensamos que o conceito de asserção legítima é necessário para muitas pessoas, para as quais um volume especializado não seria apropriado.

Embora este livro seja dirigido ao publico em geral, nós supomos que muitas pessoas das que o lerem estarão ligadas à prática terapêutica profissional, ou a papéis de modificadores do

This document is available free of charge on studocu

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

comportamento. Professores, técnicos em esportes, conselheiros e funcionários das escolas acharão útil esse livro, como também, aqueles cujas atividades são relacionadas com educação, porém mais especializadas, como os logo-terapeutas. Profissionais em prática terapêutica particular ou pública - psiquiatras, psicólogos, médicos, orientadores conjugais ou familiares, pastores, assistentes sociais, orientadores de emprego e reabilitação, acharão o treinamento assertivo valioso no exercício de sua profissão. Eles também o indicarão como leitura auxiliar para seus clientes. Para alguns profissionais este livro oferece uma breve revisão e uma abordagem organizada dos métodos que eles já aplicam em diversos níveis, e que podem servir para aumentar a eficácia desses. Orientadores e técnicos em pessoal das grandes indústrias ou instituições do governo acharão úteis os conceitos e técnicas descritos aqui. Além disso, este material é dirigido a uma série de indivíduos engajados em organizações de jovens e comunitárias. Uma exposição mais detalhada das aplicações potenciais do treinamento assertivo nestes contextos será encontrada na segunda parte.

Este livro foi escrito tendo em mente sua aplicação prática e foi organizado de modo a facilitar sua utilidade na prática. Incitamos o leitor a familiarizar-se com o conceito de asserção, reconhecer sua validade em sua própria experiência e então aplicar seus princípios em sua vida pessoal.

Na segunda edição nós intencionalmente evitamos conceitos e terminologia que possam deter o leitor comum. Um livro clinicamente orientado sobre treinamento assertivo, estaria, sem dúvida, repleto de documentação de extensas pesquisas. Tal livro conteria longos e frequentes discursos sobre a dinâmica da personalidade relacionada a situações que produzem ansiedade e a comportamento agressivo, assertivo e não-assertivo a segunda parte deste livro é destinada a preencher a necessidade de tal material. A bibliografia é dirigida ao profissional. O leitor pragmático é convidado a aproveitar ao máximo a maior parte do que oferecemos aqui para ajudar a si mesmo e aos outros. Nós solicitamos feedback e relatórios desses dois tipos de leitores, leigos e profissionais, que empreguem estas técnicas, na esperança de que possamos continuamente aperfeiçoar e atualizar este material e expandir sua utilidade.

II - Comportamento Assertivo, Não-Assertivo e Agressivo

Todos os homens nascem livres e iguais e têm certos direitos naturais, essenciais e inalienáveis.
Constituição de Massachusetts, 1778.

Nosso sistema de vida ocidental cultiva maneiras conflitivas de comportamento em muitas áreas de relacionamento interpessoal. Um exemplo típico é encontrado nas atitudes e ensinamentos populares sobre sexualidade humana. Repressão sexual é a norma da família de classe média americana, da escola e da Igreja. Os meios de comunicação de massa populares, contudo, literalmente bombardeiam as audiências com uma visão diferente da sexualidade por um lado espera-se que as moças sejam meigas e inocentemente não-assertivas, enquanto por outro elas são reforçadas por ser sensuais, vampes e sedutoras. A agressividade sexual, especialmente no homem, é altamente valorizada: o amante é glorificado pela imprensa e pelo cinema e admirado por seus companheiros. Paradoxalmente, ele é instruído a se relacionar com moças "respeitáveis" e advertido de que o relacionamento sexual só é permitido depois do casamento.

Outros exemplos de conflitos entre comportamentos "recomendados" e "reforçados" são evidentes. Mesmo quando está claramente expresso que só devo respeitar os direitos dos outros, frequentemente observamos que pais, professores e religiões contradizem esses valores com seus próprios atos. Tato, diplomacia, polidez, maneiras refinadas, modéstia e abnegação geralmente são elogiados, embora seja aceitável que, para subir na vida, "pise-se" nos outros.

O menino é cuidadosamente educado para ser forte, bravo e dominador. Sua agressividade é perdoada e aceita, como é o caso do orgulho sentido pelo pai cujo menino está em apuros por ter acertado o nariz do valentão. Ironicamente (e uma fonte de muita confusão para o menino) o mesmo pai encorajará da mesma maneira o seu filho a ter respeito pelos "mais velhos", "ser gentil", e "dar lugar para os outros".

O atleta que participa de uma competição esportiva sabe quando foi agressivo ou "quebrou" um pouco as regras, mas isto é aceito porque "não importa como você joga, o importante é que você vença", embora isto não seja admitido abertamente. (Convidamos o purista esportista a

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

discordar desta afirmação e comparar os reforços recebidos pelo técnico vencedor em relação aos recebidos pelo técnico honesto, porém vencido). Woody Hayes, o mais famoso treinador de futebol da Universidade de Ohio, fez a seguinte citação: "Mostre-me um bom perdedor que eu te mostrarei um fracassado".

Acreditamos que cada pessoa deveria ser capaz de fazer sua própria opção sobre a maneira de agir numa determinada circunstância. Se sua resposta de "polidez restringente" é bem desenvolvia, ela pode ser incapaz de escolher agir da maneira que gostaria. Se desenvolveu mais sua resposta agressiva, pode ser incapaz de atingir seus objetivos sem ferir os outros. Esta liberdade de escolha e exercício de autocontrole se tornam possíveis com o desenvolvimento de respostas assertivas a situações que produziram anteriormente comportamento assertivo ou agressivo baseado na ansiedade.

Exemplos comparando o comportamento assertivo com o não assertivo e ações agressivas poderão ajudar a esclarecer esses conceitos. O padrão que aparece no quadro a seguir é também demonstrado em cada um dos exemplos que virão logo após. O quadro mostra diversos sentimentos e consequências mais comuns para o indivíduo (emissor) cujo comportamento é não-assertivo, ou agressivo. Mostra também as consequências que cada um desses tipos de comportamento trazem para o indivíduo ao qual o comportamento é dirigido (receptor).

Pode-se ver no quadro que no caso de uma resposta não-assertiva numa dada situação, o emissor está claramente se negando e inibindo a expressão de seus sentimentos. Como resultado de seu comportamento inadequado, ele se sente, frequentemente, ferido e ansioso. Deixando que os outros escolham por ele, raramente ele atinge seus objetivos desejados.

A pessoa que leva seu desejo de auto-asserção ao extremo do comportamento "agressivo" normalmente consegue seus objetivos às custas dos outros. Embora frequentemente perceba seu comportamento como auto-enriquecedor e expressivo de seus sentimentos na situação, normalmente no processo magoa os outros ao fazer escolhas por eles e os desvaloriza como pessoas.

COMPORTAMENTO NÃO-ASSERTIVO	**COMPORTAMENTO AGRESSIVO**	**COMPORTAMENTO ASSERTIVO**
O Emissor	O Emissor	O Emissor
Nega a si próprio	Valoriza-se as custas dos outros	Valoriza-se
Fica inibido	Expressa-se	Expressa-se
Fica magoado e ansioso	Deprecia os outros	Sente-se bem consigo mesmo
Permite que outros escolham para ele	Escolhe para os outros	Escolhe por si
Não atinge os objetivos desejados	Atinge os objetivos desejados ferindo os outros	Pode atingir os objetivos desejados
O Receptor	O Receptor	O Receptor
Sente culpa ou raiva	Repudia-se	Valoriza-se
Deprecia o emissor	Sente-se ferido, Humilhado e na defensiva	Expressa-se
Atinge os objetivos às custas do emissor	Não atinge os objetivos desejados	Pode atingir os objetivos desejados

This document is available free of charge on studocu

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

O comportamento agressivo resulta, comumente num "rebaixar" o receptor. Seus direitos foram negados e ele se sente ferido, humilhado e na defensiva Seus objetivos na situação não são atingidos, é claro. Embora a pessoa agressiva possa atingir seus objetivos, ela pode também gerar ódio e frustração que poderá receber mais tarde como vingança.

Por outro lado, um comportamento assertivo apropriado na mesma situação aumentaria a auto-apreciação do emissor e uma expressão honesta de seus - sentimentos. Geralmente ele atingirá seus objetivos, tendo escolhido por si mesmo como agir. Um sentimento positivo a respeito de si mesmo acompanha uma resposta assertiva.

Do mesmo modo, quando as consequências destes três comportamentos contrastantes são vistas da perspectiva de uma pessoa "sobre a qual" eles são emitidos (ou seja, o indivíduo ao qual o comportamento é dirigido) surge um padrão paralelo. O comportamento não-assertivo produz frequentemente sentimentos que vão de simpatia a um franco desprezo pelo emissor. Também a pessoa que recebe a ação (receptor) pode sentir culpa ou raiva ao atingir seus próprios objetivos às custas do emissor. Pelo contrário, uma transação envolvendo asserção aumenta os sentimentos de autovalorização e permite expressão total de si mesmo. Além disso, enquanto o emissor atinge seus objetivos, os objetivos do indivíduo ao qual o comportamento é dirigido também podem ser atingidos.

Em suma, é claro então que no comportamento não-assertivo o emissor se prejudica pela sua própria autodesvalorização, no comportamento agressivo o receptor é prejudicado. No caso da asserção, nenhuma pessoa é prejudicada e, a menos que os objetivos desejados sejam totalmente conflitantes, ambos podem sair-se bem.

EXEMPLOS DE CASOS:

"Jantando Fora"

O Sr. e a Sra. A estão num restaurante de preços moderados. O Sr. A pediu um bife especial, mas quando foi servido percebeu que estava muito bem passado, ao contrário do que ele havia pedido. Seu comportamento é:

Não Assertivo:

O Sr. A resmunga para a mulher a respeito do bife "queimado" e diz que não volta mais neste restaurante. Ele não diz nada ao garçom e responde "tudo legal" à sua pergunta "esta tudo bem?" A sua noite e seu jantar são altamente insatisfatórios é ele se sente culpado por não ter tomado urna atitude. A auto-estima do Sr. A e a admiração da Sra. A por ele são diminuídas pela experiência.

Agressivo:

O Sr. A chama o garçom à mesa e é injusto e grosseiro com ele por não ter atendido bem. A sua atitude ridiculariza o garçom e constrange a Sra. A. Ele pede e recebe outro bife mais de acordo com o que queria. Ele se sente controlando a situação, mas o embaraço da Sra. A cria atrito entre eles e estraga a noite. O garçom fica humilhado, zangado e sem jeito o resto da noite.

Assertivo:

O Sr. A chama o garçom à sua mesa, lembra-lhe que pediu um bife especial, mostra-lhe o bife bem passado, pede-lhe polida, mas firmemente que o troque por um mal passado como ele havia pedido. O garçom pede desculpas pelo erro e rapidamente o atende. O casal aprecia o jantar e o Sr. A se sente satisfeito consigo mesmo. O garçom se sente feliz com o freguês satisfeito e o serviço adequado.

"Emprestando Alguma Coisa"

Helen é uma universitária atraente, brilhante e excelente estudante, amada pelos professores e colegas. Ela mora numa república com seis moças, dividindo seu quarto com duas. Todas as moças namoram regularmente. Uma noite, enquanto as colegas de quarto de Helen se

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

preparavam para encontrar os namorados (Helen planeja uma noite tranqüila elaborando um trabalho escolar), Maria diz que vai sair com um cara muito legal e espera dar uma boa impressão. Ela pergunta a Helen se pode usar um colar novo e caro que Helen acabou de ganhar de seu irmão que presta serviço militar na Marinha. Helen e seu irmão são muito amigos e o colar significa muito para ela. Sua resposta é:

Não-Assertiva:

Ela "engole em seco" seu medo de o colar ser perdido ou danificado, e seu sentimento de que seu significado especial o tornava muito importante para ser emprestado e diz: "Claro".

Ela se desvaloriza, reforça Maria por fazer um pedido excessivo e se preocupa toda à noite (o que traz pouca contribuição para o trabalho escolar).

Agressiva:

Helen mostra indignação pelo pedido da amiga, diz-lhe "absolutamente não" e começa a censurá-la severamente por atrever-se a fazer uma pergunta "tão cretina". Ela humilha, Maria e faz papel ridículo. Mais tarde se sente incomodada e com sentimento de culpa, o que interfere no seu estudo. Maria se sente ferida e estes sentimentos manifestam-se mais tarde, estragando o seu encontro, pois não consegue se divertir, o que intriga e desencoraja o rapaz. Daí em diante o relacionamento de Helen com Maria passa a ser bastante tenso.

Assertiva:

Ela fala do significado do colar e, gentil, mas firmemente, diz que aquele pedido não pode ser atendido, pois a jóia é muito pessoal. Mais tarde ela se sente bem por ter sido sincera consigo mesma e Maria, reconhecendo a validade da resposta de Helen, faz grande sucesso com o rapaz, sendo ela também mais honesta e franca com ele.

"Fumando Maconha"

Pam é uma aluna do 3° colegial, muito simpática, que tem se encontrado com um rapaz muito atraente do qual tem gostado muito. Numa noite ele a convida a participar de um bate-papo com outros dois casais, ambos casados.

Quando todos se reuniram na festa, Pam sentiu-se muito bem e gostou muito. Depois de uma hora mais ou menos, um dos homens casados pegou alguns cigarros de maconha e sugeriu que todos fumassem. Todos prontamente aceitaram, exceto Pam, que não queria experimentar maconha. Ela fica em conflito, porque o rapaz que ela admira está fumando maconha e, quando ele lhe oferece o cigarro, ela decide ser:

Não-Assertiva:

Aceita o cigarro, demonstrando já ter fumado maconha antes. Ela observa atentamente os outros para ver como eles fumam. No fundo ela teme que eles lhe peçam para fumar mais. Os outros estão falando em "ficar muito doidos" e Pam está preocupada com o que o rapaz está pensando dela. Ela negou a si própria, não foi sincera com seu namorado, e sente remorso por ter entrado numa que não queria.

Agressiva:

Pam fica indignada quando lhe oferecem a maconha e explode com o rapaz por tê-la levado a uma festa de tipo tão "baixo". Diz que prefere voltar logo para casa do que ficar com este tipo de gente. Quando as outras pessoas da festa lhe dizem que ela não precisa fumar, se não quiser, ela não se satisfaz e continua indignada. Seu amigo fica humilhado, sem jeito com seus amigos e desapontado com ela. Embora ele continue cordial com Pam quando a leva para casa, ele não mais a convidará para sair.

This document is available free of charge on studocu

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

Assertiva:

Pam não aceita o cigarro, dizendo simplesmente: "Não, obrigada. Não estou com vontade". Ela continua, explicando que nunca fumou antes e que não tem vontade de fazê-lo. Diz que preferiria que os outros não fumassem, mas reconhece o direito que eles têm de fazer suas próprias escolhas.

"A Gorducha"

O Sr. e Sra. B estão casados há nove anos e recentemente vêm tendo problemas conjugais, porque ele insiste em que ela está muito gorda e precisa emagrecer. Ele volta ao assunto constantemente, dizendo-lhe que ela não é mais a mesma mulher com quem se casou (que tinha 50 Kg), que este excesso de peso lhe faz mal para a saúde, que ela é um mau exemplo para as crianças, etc.

Além disso, ele a goza, dizendo que ela está uma bola, olha apaixonadamente para as moças magras, comentando sobre o quanto são atraentes, e faz referências à sua má aparência na frente dos amigos. Nos últimos três meses o Sr. B tem se comportado desta maneira e a Sra. B já está terrivelmente contrariada. Ela tem tentado perder peso nestes três meses, mas sem muito sucesso. Seguindo a onda recente de críticas do Sr. B, a Sra. B é:

Não-Assertiva:

Ela pede desculpas por seu excesso de peso, às vezes se desculpa sem convicção, outras simplesmente aceita calada as críticas do marido. Interiormente ela sente raiva do marido pela sua "encheção" e culpa-se pelo excesso de peso. Sua ansiedade torna mais difícil para ela perder peso, e a briga continua.

Agressiva:

A Sra. B faz frequentes comentários, dizendo que seu marido também não vale grande coisa. Ela menciona o fato de que à noite ele cai no sono no sofá é um péssimo parceiro sexual e não lhe dá atenção suficiente.

Estas coisas não têm nada a ver com o problema, mas a Sra. B. continua. Ela queixa-se de que ele a humilha na frente das crianças e amigos mais chegados e age como um "velho sem-vergonha" pelo modo que olha as mocas atraentes. Na sua raiva ela só consegue ferir o Sr. B e construir uma barreira entre eles, defendendo-se com o contra-ataque.

Assertiva:

A Sra. B. procura o marido numa hora em que ele está sozinho e não será interrompido, então lhe diz que sente que ele está certo com relação à sua necessidade de perder peso, mas que não gosta da sua maneira de colocar o problema. Diz que está fazendo o melhor que pode e que está sendo duro perder peso e manter o regime. Ele compreende a ineficácia de ficar repisando o assunto e decidem trabalhar juntos num plano no qual ele vai reforçá-la sistematicamente por seus esforços em perder peso.

"O Menino do Vizinho"

O Sr. e Sra. E têm um filho de dois anos e uma filha de dois meses. Recentemente, por diversas noites, o filho do vizinho, de 17 anos, tem ficado em seu carro, ao lado da casa, ouvindo som altíssimo. Ele começa exatamente na hora em que as duas crianças do casal E se recolhem para dormir, exatamente ao lado da casa onde o rapaz ouve as músicas. A música alta acorda as crianças toda noite e é impossível para os pais fazê-las dormir, enquanto a música continua. O casal E está incomodado e decide ser:

Não-Assertivo:

O Sr. e Sra. E levam as crianças para seu quarto, do outro lado da casa, esperam até que a música cesse, por volta de 1 hora da madrugada, então transferem as crianças para o quarto

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

delas. E vão dormir muito depois do horário de costume. Eles continuam a maldizer o rapaz em silêncio, e breve se desligam dos vizinhos.

Agressivo:

O casal E chama a polícia e reclama que "um desses jovens selvagens" da casa ao lado está incomodando. Exigem que a policia "faça seu papel" e pare com o barulho de uma vez.

A polícia fala com o rapaz e com seus pais, que ficam muito chateados e com raiva pelo embaraço da visita da polícia. Eles reprovam o fato de o casal E ter chamado a polícia antes de conversar com eles e resolvem evitar qualquer relacionamento com eles.

Assertivo:

O casal vai à casa do rapaz e diz a ele que sua música está mantendo as crianças acordadas à noite. Procura, junto com o rapaz, encontrar uma solução para o caso, que não perturbe o sono das crianças. O rapaz relutantemente concorda em abaixar o volume à noite, mas aprecia a atitude cooperativa do casal E. Todos se sentem bem com os resultados.

"Já Passou dos Limites"

Marcos, de 38 anos, chega em casa e encontra um bilhete da mulher, dizendo que iniciou um processo de divórcio. Ele fica muito perturbado, principalmente porque ela não lhe disse cara a cara. Enquanto procura se controlar e compreender por que ela agiu daquela maneira, ele relê seu bilhete:

"Marcos, estamos casados há 3 anos e nunca, em nenhum momento, você me permitiu ser eu mesma e agir como um ser humano. Você sempre me disse o que fazer, sempre tomou todas as decisões. Você nunca aprenderá a mostrar carinho e afeição por ninguém. Tenho medo de ter filhos com receio de que eles possam ser tratados como eu sou. Aprendi a perder todo o respeito e admiração por você. Ontem à noite, quando você me bateu, foi o fim. Vou me divorciar de você".

Marcos decide reagir a este bilhete sendo:

Não-Assertivo:

Sente-se completamente só, com remorso e com pena de si mesmo. Começa a beber e finalmente toma coragem - suficiente para chamar sua mulher na casa dos pais dela. No telefone, implora perdão, pede a ela que volte e promete mudar.

Agressivo:

Marcos fica furioso com o comportamento de sua mulher e sai para procurá-la. Ele a agarra violentamente pelo braço e exige que ela volte para o lar ao qual ela pertence. Diz-lhe que ela é sua mulher e tem que fazer o que ele diz. Ela briga e resiste, seus pais intervêm e chamam a polícia.

Assertivo:

Marcos liga para sua mulher e diz-lhe que percebe que foi tudo basicamente por culpa dele, mas que gostaria de mudar. Fala da sua boa vontade em marcar uma consulta com um psicólogo e espera que ela participe com ele.

"O Derrotado"

Russel é um rapaz de 22 anos que trabalha numa fábrica de plástico. Mora sozinho num quarto alugado. Nos últimos quatorze meses ele não tem se encontrado com nenhuma garota. Deixou a escola depois de uma série de coisas que o desagradaram - não estava indo bem nas provas, brigas com os colegas nos alojamentos de estudantes. Esteve preso duas vezes por causa de bebidas. Ontem recebeu urna carta de sua mãe perguntando como estavam as coisas e

This document is available free of charge on studocu

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

principalmente falando dos sucessos de seu irmão. Hoje seu chefe o repreendeu asperamente e, de certa forma, injustamente, por um erro que, de fato, era da responsabilidade do próprio chefe: Além disso, uma secretária do seu serviço não aceitou um convite que ele lhe havia feito para jantar. Quando ele chegou ao seu apartamento naquela tarde, sentindo-se particularmente deprimido e desgastado, seu locador o encontrou na porta e começou com uma conversa sobre "estes beberrões" e com um aviso (uma semana antes do prazo) de que devia pagar o aluguel no vencimento. A resposta de Russel é:

Não-Assertiva:

Ele toma sobre si toda a carga do locador, somada a uma culpa que sente e uma depressão, agora aumentada. Sente-se completamente desamparado. Fica admirado de como seu irmão pode ser tão bem sucedido e ele tão desastrado. A rejeição da secretária e a crítica do chefe reforçam sua convicção de que não presta para nada. Concluindo que o mundo ficaria melhor sem ele, pega o pequeno revólver que tem no quarto e começa a carregá-lo, com o propósito de se suicidar.

Agressiva:

O locador acrescentou a gota d'água no copo de Russel. Ele fica furioso e empurra o locador para fora de seu quarto. Lá, sozinho, resolve "pegar" as pessoas que têm feito sua vida tão miserável ultimamente: o chefe, a secretária, o locador, e possivelmente outros também. Pega seu revólver e começa a carregá-lo com o firme propósito de sair à noite e matar as pessoas que o feriram.

Assertiva:

Russel responde firmemente ao locador, dizendo que sempre pagou aluguel em dia e que ainda falta uma semana para o vencimento. Lembre ao locador que há uma barra da escada quebrada e que o conserto já deveria ter sido feito há mais tempo. Na manhã seguinte, após pensar um pouco sobre sua vida, procura uma clínica psicológica para ajudá-lo. No trabalho procura o supervisor e calmamente lhe explica as circunstâncias de erro. Embora procurando se defender, o supervisor reconhece o seu erro e pede desculpas por seu comportamento agressivo.

NAO-ASSERÇÃO GERAL E STTUACIONAL

Um apaziguador é alguém que alimenta um crocodilo esperando que este vá comê-lo mais tarde. Winston Churchill

Dois conceitos de não-asserção são úteis no desenvolvimento de respostas mais adaptativas as situações da vida que exigem asserção. O primeiro diz respeito àqueles indivíduos cujos comportamentos são geralmente adequados e proporcionam autocrescimento, mas que em algumas situações se sentem altamente ansiosos, o que os impede de dar respostas adequadas a estas situações. Identificamos esta categoria como não-asserção situacional.

A segunda categoria, não-asserção generalizada, inclui aquelas pessoas cujos comportamentos são tipicamente não-assertivos. Este indivíduo frequentemente visto como acanhado, tímido ou reservado, acha-se incapaz de afirmar seus direitos ou agir de acordo com seus sentimentos na maior parte ou em quase todas as situações. Ele não faz nada que perturbe os outros. Constantemente ele está voltado para,os outros ou sente culpa se nega algo a alguém. Sempre fez o que seus pais quiseram que fizesse. Sente que não tem idéias próprias e esta sempre com medo dos outros. Enquanto a maioria das pessoas no mínimo protesta brandamente quando se abusa dos seus direitos, o não-assertivo comum não diz nada. Por exemplo, se alguém está fazendo barulho a ponto de perturbar nosso prazer no teatro, a maioria de nós, sendo assim provocada, exigirá que respeitem nosso desejo de sossego, enquanto o não-assertivo comum sofrerá calado. Ele prefere até acusar-se de não ser compreensivo e amigável a pensar que a outra pessoa está errada. É muito comum ele deixar de fazer suas coisas para deixar outros levarem vantagem sobre ele. Alguns não-assertivos comuns pedem permissão para fazer coisas que todos acham mais que normais. Uma mulher achava necessário pedir permissão ao marido para beijá-lo ou sentar-se em seu colo! Um homem emprestou seu carro por um dia. Quando, três dias depois, o sujeito o devolveu com pouca gasolina e será nenhuma explicação sobre o

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

que tinha acontecido, ele não disse nada, embora sua cabeça estivesse "pegando fogo" e seu estômago estivesse queimando.

O comumente não-assertivo, consequentemente é uma pessoa que tem uma auto-estima muito baixa e a quem quase todas as situações sociais deixam ansioso a ponto de incomodar. Seu sentimento de ser inadequado, o pouco reconhecimento de seu próprio valor e o desconforto físico causado pela ansiedade generalizada pode demandar um tratamento profundo. A inibição extrema e falta de habilidade em responder emocionalmente da pessoa não-assertiva pode exigir um desenvolvimento tão profundo de atitudes e comportamentos somente possível no relacionamento com um terapeuta treinado. Embora incluamos no programa de desenvolvimento de asserção deste livro um conjunto compreensível de situações de treinamento assertivo, nenhuma tentativa é feita aqui de lidar com condições terapêuticas efetivamente necessárias para ajudar as pessoas comumente não-assertivas. Sugerimos que as pessoas identificadas como geralmente não-assertivas sejam encaminhadas a um terapeuta qualificado.

O não-assertivo situacional pode reconhecer seu problema prontamente, e sem muito preparo ou demora, iniciar com sucesso a asserção. Existe também nesse indivíduo uma tendência a descobrir espontaneamente, na sua vida diária, maneiras de ser assertivo consigo mesmo e com os outros, sem ser especificamente instruído para isso. Um exemplo é Carolina, uma universitária de 27 anos que falou de como as pessoas aproveitaram-se dela uma boa parte do tempo. Seu problema atual .era com uma colega de sala que lhe tinha pedido emprestadas suas anotações e que estava com elas há mais de um mês. Carolina precisava delas para preparar uma aula e já as tinha pedido uma vez, mas elas não lhe foram devolvidas. Os conceitos de asserção foram explicados a Carolina, esclareceram-se as dificuldades que ela vinha tendo em ser assertiva de maneira adequada. Ela então treinou sua nova atitude cobrando da colega de novo, desta vez de maneira firme e insistente. Nos dias seguintes ela procurou de novo a colega, falando firmemente sobre sua necessidade das anotações e rapidamente conseguiu que ela as devolvesse. Além disso, reclamou de um erro no tíquete do estacionamento e acabou ganhando. No passado esta mulher deixaria estas coisas passarem, mas ela aprendeu sua lição rapidamente. Continuou sendo assertiva, o que resultou numa auto-imagem bem melhorada.

No caso de não-asserção situacional, supomos que estamos lidando com uma pessoa relativamente saudável, que deseja desenvolver novas formas de lidar com situações que são atualmente desagradáveis, negativas e não adaptativas para ela. Se não fizer nada. a respeito destas situações, poderá ainda ser capaz de agir de maneira relativamente saudável, mas, sendo assertiva consigo mesma em certas situações chave, ela fará sua vida transcorrer mais tranquila e se sentirá mais completa como pessoa O professor, conselheiro ou amigo, poderá observar a inabilidade desta pessoa em agir na direção de seus próprios objetivos. Ou o indivíduo mesmo poderá procurar ajuda para superar urna ansiedade numa determinada situação.

AGRESSÃO GERAL E SITUACIONAL

Eu sou inferior a qualquer homem cujos diretos eu piso.
Horace Greèley

Na seção anterior descrevemos o comportamento da pessoa cuja ansiedade inibe respostas assertivas adequadas. Uma outra pessoa pode responder a esta ansiedade sendo agressiva, "colocando os outros por baixo" para "sentir-se por cima".

É comum confundir-se comportamento assertivo com comportamento agressivo. Temos, contudo, observado que asserção não envolve ferir outra pessoa. Muitas vezes o indivíduo agressivo deseja se levantar sem ferir outras pessoas, mas não aprendeu respostas que sejam apropriadamente assertivas, fácil interpretar-se mal um comportamento agressivo e manter uma baixa estima por pessoas agressivas. Alguns livros populares recentes (Bach e Wyden, 1968) ajudaram a aumentar a compreensão sobre a agressividade, contudo, muito ainda precisa ser feito sobre o assunto. Infelizmente, outras explanações popularizadas, super simplificadas e in-corretas, como a que caracteriza a agressividade humana como "instintiva", são enganosas e de pouco valor para a compreensão deste tipo de comportamento. Temos esperança de que um conhecimento da agressão como uma resposta inadequada para a ansiedade e um reconhecimento da facilidade com que uma pessoa pode aprender respostas assertivas mais

This document is available free of charge on studocu

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

adequadas reduzirá o conceito fora de propósito que muita gente tem a respeito da agressão dos indivíduos.

Os conceitos de "geral" e "situacional" podem ser aplicados ao comportamento agressivo de maneira semelhante à nossa discussão sobre não-asserção. O indivíduo geralmente agressivo caracteriza-se por um comportamento que é tipicamente agressivo com os outros em todas as situações. Ele pode parecer, de fachada, ter muita autoconfiança, estar no controle de toda situação, ser forte e capaz de lidar com a vida de sua própria maneira. Ele pode viver de acordo com sua concepção do ideal cultural americano: a imagem da figura agressiva, viril, que domina seu ambiente e demonstra seu "machismo". Se ele tem uma orientação mais intelectual, poderá dominar conversações, desfazer das opiniões dos outros e não deixar dúvida de que se considera a última palavra em quase todo assunto. Alguém que seja geralmente agressivo parece ter atrito com a maioria das pessoas com quem entra em contato. E extremamente sensível a critica e se sente rejeitado boa parte do tempo. A agressividade generalizada caracteriza-se pela facilidade com que a pessoa desencadeia explosões agressivas. Em casos extremos ela é tão sensível que uma leve ameaça a sua segurança provoca uma reação contrária. O homem é geralmente, muito autocrático no seu relacionamento com a família, com mulher e filhos submissos, nenhum deles arriscando-se a contrariá-lo de nenhuma forma. Pode recorrer à punição física com as crianças e pode ser abusivo fisicamente com a esposa. Frequentemente é um tipo considerado carrancudo e taciturno, pode ter muita dificuldade em se manter no emprego.

Esta pessoa geralmente agressiva, devido a seu comportamento ser tão ofensivo para os outros, vê-se com poucos amigos e pouca estima dos seus conhecidos. Sua necessidade de afeição e aceitação é tão grande quanto à de todo mundo, mas ela não sabe como ser assertiva consigo mesma (e então receber aceitação) ou como demandar afeição. Suas tentativas de estabelecer contato humano geralmente terminam em frustração, devido a seu comportamento abusivo.

De novo, como no caso da pessoa geralmente não-assertiva, o indivíduo geralmente agressivo é, acreditamos, ansioso em quase todas as situações sociais. Sua relutância ou inabilidade para responder a um evento emocional de maneira honesta, enganando aos outros e frequentemente a si mesmo, exige um relacionamento terapêutico profissional.

A pessoa situacionalmente agressiva responde com agressão apenas sob certas condições. Ela poderá, geralmente, reconhecer esta condição e voluntariamente buscar assistência para o problema específico ou responder rapidamente à sugestão de alguém de que deve mudar. Prontamente pode aceitar a sugestão de poder facilmente aprender respostas mais adaptativas do que a agressão. Dois exemplos de agressividade situacional talvez esclareçam mais esta idéia.

Dois estudantes universitários foram enviados (para tratamento) pelo mesmo instrutor em ocasiões diferentes. Jim, um estudante do 3.° ano, foi descrito como irritadiço, Adélia, uma moça do último ano, foi enviada por ser extremamente dominadora com um instrutor e com seus colegas de classe. O rapaz tinha uma influência perniciosa na classe, fazia perguntas de maneira agressiva, o que intimidava o professor, e nas discussões em sala externava rudemente suas opiniões, não mostrando respeito algum pela opinião dos outros. A atitude voluntariosa de Jim era ofensiva e piorava com seu desprezo pelos que não aceitavam suas conclusões "óbvias". De fato, ele perturbava todo o clima da classe rejeitando a validade de qualquer ponto-de-vista que não fosse o seu próprio. Para terminar, Jim ignorava todo mundo dentro da sala, embora muitas das suas observações fossem lógicas e bem pensadas.

Adélia só se tornou agressiva depois de um extenso período de não-assertividades. À medida que foi vendo os outros levarem sempre vantagens sobre ela, não pôde mais suportar isso e começou a ter explosões de agressividade. Depois de uma dessas manifestações de raiva, Adélia parecia estar bem, até que o processo ocorresse de novo, produzindo outra explosão. Cada um destes indivíduos estava certo, mas eles arruinaram a motividade de suas idéias por ações inapropriadas. Ambos melhoram suas vidas acadêmicas por meio de uma aprendizagem de como lidar assertivamente com as situações.

Outro exemplo de agressividade situacional é o de Pat, 37 anos, que estava tendo sessões de aconselhamento conjugal, juntamente com seu marido, depois de ter feito terapia individual por algum tempo. Pat estava extremamente descontente com seu marido pelo seu envolvimento em atividades fora de casa, mas evitava uma confrontação direta. Em vez disso suas respostas a ele

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

eram "superamáveis", incluindo afirmações diretas de que ela não se importava com suas atividades fora. Contudo, Pat, expressava seu amargo ressentimento através de ações como pegar o carro quando sabia que ele precisava do mesmo, dando-lhe "cortadas" na frente dos outros, deixando as crianças com ele quando ele estava mais ocupado em casa. Estes comportamentos agressivos sutis eram substitutos da confrontação honesta que Pat não conseguia ter.

RECONHECIMENTO DO COMPORTAMENTO NAO-ASSERTIVO E AGRESSIVO

Os exemplos dados neste capitulo ajudarão a identificar a natureza da assertividade. Além disso, o Apêndice B fornece uma série de questões úteis no processo de se definirem respostas do dia-a-dia que não são adaptativas para o indivíduo.

O método mais eficaz de determinar a adequação da sua assertividade é simplesmente ouvir a si mesmo descrevendo suas relações com as pessoas que são importantes para você. Faça um exame cuidadoso das suas interações com (dependendo da idade e estilo de vida) pais, companheiros, colegas de trabalho, colegas de sala, cônjuge, filhos, patrões, empregados, professores, vendedores, vizinhos, parentes. Quem domina nestas relações específicas? Você facilmente tira vantagem ao lidar com os outros? Expressa seus sentimentos e idéias na maior parte das circunstâncias? Tira vantagem e/ou fere os outros frequentemente?

Suas respostas honestas a estas questões fornecem pistas que podem levá-lo a explorar mais profundamente seu comportamento assertivo, não-assertivo ou agressivo. Pensamos que você achará compensadora esta auto-exploração e um passo importante na sua caminhada em direção a um aumento da efetividade pessoal.

III - Fundamentos para um Comportamento Assertivo

Se uma pessoa continua a ver somente gigantes, significa que ela ainda olha o mundo com os olhos de uma criança.
Anais Nin

"Tá bom", você diz, "pode ser que eu não seja tão assertivo quanto gostaria de ser. Você não pode ensinar um cavalo velho a marchar. Esta é minha maneira de ser. Não posso mudá-la."

Não concordamos. Milhares de pessoas têm descoberto que se tornar mais assertivo é um processo de aprendizagem e que é possível para elas mudarem. Muitas vezes um "cavalo velho" precisa de mais tempo para aprender. Mas a recompensa é grande e o processo não é, de fato, tão difícil. Em primeiro lugar, como posso saber que realmente quero mudar? Existe algum perigo em potencial na asserção? E as pessoas significativas da minha vida, elas não farão objeção se eu, de repente, me tornar mais expressivo? Este capítulo pretende fornecer uma fundamentação para o desenvolvimento autodirigido do comportamento assertivo.

POR QUE DEVO

"Sim, sou não-assertivo, e daí?" Bem, pense, por exemplo, até que ponto você conhece as consequências deste comportamento? Já observou como você se dá com os outros? Frequentemente as pessoas tiram vantagem de você? Você evita certas situações sociais porque se sente muito ansioso? Já perdeu um emprego ou encontro por não ter conseguido conversar com alguém? Nunca isto lhe custou dinheiro, porque você "não podia" devolver à loja uma compra estragada? Já comprou alguma coisa que não queria, porque "não podia dizer não"? Já foi criticado por seu cônjuge ou outras pessoas por sua indecisão?

Algumas destas consequências da não-assertividade forçosamente produzirão angústia, desapontamento e talvez auto-recriminação. Se você experimentou este tipo de sofrimento já tem motivação para mudar. Você está pronto para ir em frente e estamos certos de que os procedimentos apresentados aqui lhe serão de grande valor. Aprender a "lutar por seus direitos" não é uma panacéia, mas um grande passo para se libertar do peso de um comportamento de autonegação.

Muitas vezes é mais difícil para a pessoa agressiva perceber que necessita de ajuda, pois está acostumada a controlar o ambiente para satisfazer suas necessidades. Se seu estilo é agressivo

This document is available free of charge on studocu

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

é muito provável que suas relações atuais se tornem piores, a não ser que procure ajuda. Um relacionamento que não é saudável tende a se deteriorar e pode fazê-lo se sentir pior do que agora. Temos percebido que, em geral, a pessoa que se comporta agressivamente pode procurar mudar por sugestão de outros. Muitas vezes ela é movida pela sua própria frustração com a inadequação de seu comportamento.

Você sempre assume a liderança em relações sociais? É você, sempre, que tem que telefonar primeiro para seus amigos? Raras vezes as pessoas o introduzem espontaneamente numa discussão? Você é, invariavelmente, o "vencedor" nas discussões? Frequentemente você ralha com empregados por um serviço inadequado? Você dita as regras para seus subordinados no trabalho? Para seus familiares em casa? Você percebe as pessoas tentando evitá-lo? A alienação das pessoas que lhe são próximas é o preço que você paga para que as coisas caminhem do jeito que você quer. A assertividade pode atingir os mesmos resultados com muito menos feridos no relacionamento.

Um exemplo que demonstra de maneira interessante tanto respostas não-assertivas quanto agressivas à ansiedade é o caso da jovem Karen. que estava tendo ataques de raiva dirigidos contra o homem com quem ela planejava se casar. Sua ansiedade era causada pela falta de consideração dele, chegava muito tarde aos encontros, só lhe avisava dos compromissos a que ele queria ir com ela na última hora, e outras faltas de cortesia. Karen não era assertiva com seus direitos de exigir a cortesia devida, até que sua raiva cresceu a um nível irracional e então ela explodiu com ele. Assim que ela tomou consciência de que a situação pioraria depois do casamento, e do que significaria estar casada vivendo este tipo de relacionamento, e da possibilidade de o seu casamento terminar em divórcio, Karen concordou com um treinamento assertivo. Infelizmente muitas mulheres atravessam todo o seu casamento "sob o domínio" do marido, porque sentem que é o "seu lugar" no casamento.

OS SEUS DIREITOS

Ao sugerirmos asserção para as pessoas, enfatizamos o fato de que ninguém tem o direito de aproveitar de outro simplesmente por uma questão de se tratar de seres humanos. Por exemplo, um empregador não pode desrespeitar os direitos de cortesia e respeito que o empregado merece como ser humano. Um médico não tem o direito de ser descortês ou injusto ao lidar com um paciente ou enfermeira. Um advogado não deve sentir que tem o direito de "falar de cima" com um operário. Cada pessoa tem um direito inalienável de expressar-se, mesmo que "só tenha o primário" ou "esteja no caminho errado" ou seja "apenas uma auxiliar de escritório". Todas as pessoas são, de fato, criadas iguais num plano humano e cada uma merece o privilégio de expressar seus direitos inatos. Há muito a ganhar da vida sendo-se livre e capaz de lutar por si mesmo e garantir os mesmos direitos para os outros. Sendo assertiva, a pessoa está aprendendo a dar e receber em igualdade com os outros e estar mais a serviço de si e dos outros.

Outra faceta que motiva muitos a se tornarem assertivos é a maneira como certos problemas somáticos se reduzem à medida que a asserção progride. Queixas como dores de cabeça, asma, problemas gástricos, fadiga geral frequentemente desaparecem. A redução na ansiedade e culpa que é experimentada por pessoas não-assertivas e agressivas, quando aprendam a ser assertivas, resulta frequentemente na eliminação destes sintomas físicos.

Esta é a hora para compreender que você não está sozinho, que outros já enfrentaram desafios e situações semelhantes e mudaram para melhor.

A esperança e coragem necessárias para iniciar o treinamento pode ser conseguida estudando as descrições dos casos para aprender como outros ultrapassaram dificuldades similares com êxito. Neste ponto sugerimos o livro de Andrew Salter, Conditioned Refles Therapy (1949), particularmente o capitulo 6, que fala sobre "personalidade inibitória" e vários estudos de caso. A pessoa agressiva, por outro lado, recomendamos The Intimate Enemy de Bach e Wyden (particularmente os capítulos 6, 9 e 13). Você poderá se identificar numa dessas descrições de outros e, como resultado, desejar superar este problema. Poderá se identificar com casos que citamos anteriormente e que continuaremos á descrever neste livro.

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

Uma implicação da asserção está sempre presente em indivíduos não-assertivos: comportamento autonegativo sutilmente reforça outro comportamento mau ou indesejável. Dois exemplos deixam isso claro:

Diana, uma mulher casada de 35 anos, tinha um marido que desejava ter relações sexuais toda noite. As vezes ela estava francamente cansada das atividades do dia como dona de casa e mãe de três filhos e não queria ter relações. Contudo, quando Diana recusava, seu marido reclamava e ficava magoado, insistindo até que ela "sentia pena dele" e cedia. Esses fatos se repetiam com tanta freqüência em seu relacionamento que se tornaram habituais, e quanto mais Diana negava, mais ele insistia até que ela cedesse. Naturalmente, fazendo isso, ela reforçava o comportamento dele, sem contar o valor do reforço da gratificação sexual dele!

Outro exemplo é de uma estudante universitária, Wendy, de 20 anos, que embora fosse independente financeiramente, era do tipo "hippie" e vivia fora do campus em uma moradia barata com um rapaz e uma moça. Vivendo juntos eles dividiam as despesas e economizavam muito dinheiro. Wendy e seus amigos tinham a reputação de ser "rebeldes". Rumores sobre o comportamento deles e suas condições de vida chegaram a seus pais, que a submeteram a uma longa preleção sobre a nova geração, respeito à autoridade, a saúde de sua mãe, ser vulgar, e assim por diante. Isso aconteceu várias vezes e a cada vez "Wendy perturbava-se eventualmente e perguntava o que podia fazer para conciliar as coisas e então cedia a algumas exigências deles. Assim, novamente, vemos como Wendy reforçava o comportamento indesejável de seus pais, perturbando-se ou cedendo, quer dizer, ela lhes ensinava como fazer preleções a ela.

Embora possa ser mais difícil para o indivíduo geralmente agressivo admitir as consequências negativas de seus atos, ele geralmente reconhece a reação dos outros quando os direitos deles são desrespeitados. Ele reage internamente com reconhecimento e pesar quando confrontado com a alienação que seu comportamento provoca. Se você procura ajuda, você consegue admitir para si mesmo sua preocupação e sentimento de culpa pelo mal que causou aos outros e reconhecer que você simplesmente não sabe como atingir seus objetivos de maneira não-agressiva. Neste ponto você é um excelente candidato para o treinamento assertivo.

Um indivíduo desse tipo foi colocado num grupo de terapia. Depois de um tempo considerável ouvindo Jerry, que monopolizava totalmente o grupo, vários membros o questionaram duramente. Embora fosse um homem forte e turbulento, Jerry logo reagiu a essa resposta atenciosa, porém questionadora que lhe foi transmitida pelo grupo com uma crise de choro. Ele contou que seu jeito de valentão era apenas um disfarce que o protegia da intimidade das pessoas. Esta intimidade lhe era ameaçadora. Ele se sentia como um desajustado e usava a máscara do "machão" para manter os outros à distância. O grupo respondeu à necessidade que Jerry tinha de ser estimado e o ajudou a elaborar respostas adequadamente assertivas que substituíssem seu comportamento provocativo e belicoso.

UMA ADVERTÊNCIA ANTES QUE VOCÊ COMECE

Desde que você está bem motivado e pronto a começar a ser assertivo, você deve primeiramente assegurar-se de que compreende perfeitamente os princípios básicos da asserção. Entender a diferença entre comportamento assertivo e agressivo é importante para seu sucesso. Em segundo lugar, você deve decidir se está pronto para começar a treinar o comportamento auto-assertivo sozinho. Geralmente as pessoas situacionalmente não-assertivas ou situacionalmente agressivas são capazes de começar a asserção com êxito.

Para os indivíduos geralmente não-assertivos e geralmente agressivos, contudo, maior prudência é necessária e recomendamos uma prática e trabalho lento e cuidadoso com outra pessoa, de preferência um terapeuta treinado, como facilitador.

Em terceiro lugar, suas tentativas iniciais do ser assertivo devem ser escolhidas por ser potencialmente promissoras, para lhe dar o devido reforço. Este ponto, naturalmente, é importante para todos os assertivos iniciantes, mas especialmente para os geralmente não-assertivos e os geralmente agressivos. Quanto maior êxito você obtiver no início, maior a probabilidade de que esse êxito continue durante todo o treinamento.

This document is available free of charge on studocu

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

Inicialmente, comece com pequenas asserções que tenham possibilidade de ser compensadoras, e então prossiga com algumas mais difíceis. Você pode desejar explorar cada passo com um amigo ou facilitador treinado até que você seja capaz de controlar totalmente a maioria das situações. Você deve proceder com cuidado quando tomar sozinho a iniciativa de tentar uma asserção difícil sem preparação especial. E tome muito cuidado para não tentar uma asserção que possa lhe acarretar um fracasso total. Isso poderá inibir suas tentativas futuras.

Se você sofrer um revés, o que pode muito bem ocorrer, pare a fim de analisar cuidadosamente a situação e tornar a ganhar autoconfiança, obtendo ajuda de um facilitador, se necessário. Especialmente nos primeiros estágios da asserção, é comum cometer erros por não usar adequadamente a técnica ou por excesso de entusiasmo, chegando ao ponto da agressão. Qualquer desvio desses pode causar respostas negativas, particularmente se a outra pessoa, "o receptor", tornar-se hostil e muito agressivo. Não deixe esta ocorrência desanimá-lo. Considere novamente seu objetivo e lembre-se que, embora a asserção bem sucedida exija treino, suas compensações são grandes.

Em quarto lugar, pondere seu relacionamento com as pessoas próximas a você. De modo típico, padrões de comportamento não-assertivo ou agressivo têm sido exercidos por um indivíduo por um longo tempo. O indivíduo não-assertivo terá estabelecido padrões de interação com aqueles que estão significativamente próximos a ele, como família, cônjuge amigos. Assim também acontece com o indivíduo agressivo. Uma mudança nessas relações já estabelecidas pode causar bastante transtorno aos outros envolvidos. De um modo geral, os pais são frequentemente alvo de comportamento assertivo especialmente no fim da adolescência ou aos vinte e poucos anos, quando os filhos lutam pela independência.

Naturalmente, algumas pessoas cedem aos desejos e ordens dos pais a vida toda (porque "é certo" respeitar os mais velhos, especialmente os pais, que se sacrificaram tanto por você, etc.). Muitos pais acreditam piamente nisso e ficam muito desconcertados quando seu filho "se rebela" assertivamente. Por outro lado, pais que pautaram sua vida em resposta a um filho agressivo podem também ficar confusos quando perceberem que o comportamento dele está se tornando assertivo, embora há muito desejassem esta mudança. Consequentemente pode ser útil pedir a um facilitador que intervenha e converse com os pais para prepará-los para estas modificações. Esta intervenção pode frequentemente evitar que essas reações se exasperem e provoquem relações profundamente tensas entre pais e filhos.

Relacionamentos conjugais que têm se mantido há anos baseados nas ações não-assertivas ou agressivas de um cônjuge são igualmente propensos a ficar "de pernas para o ar" quando a asserção começa. Se o cônjuge não está preparado e disposto a mudar um pouco também, há uma forte possibilidade de rompimento entre o casal. A cooperação do cônjuge conseguida através de algumas reuniões com o facilitador pode ajudar imensamente a mudança de comportamento. Espera-se que um treinamento assertivo para um esposo fortaleça as relações conjugais. Contudo, há um perigo potencial de prejudicar uma relação íntima com a mudança significativa de comportamento de um dos parceiros e deve-se estar atento para agir com plena consciência dessas eventuais consequências. Uma conversa franca com os pais ou cônjuge é firmemente recomendada

OS COMPONENTES DO COMPORTAMENTO ASSERTIVO

De maneira crescente, observações sistemáticas de comportamento assertivo têm levado muitos cientistas comportamentais a concluir que há muitos elementos que constituem urna ação assertiva. Em nosso trabalho de ajudar os outros a desenvolver maior asserção, demos atenção particular a estes componentes:

Olhar nos olhos - Olhar diretamente para a outra pessoa com a qual você está falando é um modo eficaz de declarar que você é sincero sobre o que está dizendo e que suas palavras são dirigidas, a ela.

Postura do corpo - O "peso" de suas mensagens será aumentado se você olhar de frente para a pessoa, ficar de pé ou assentado apropriadamente perto dela, curvar-se para ela, manter a cabeça ereta.

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

Gestos - Uma mensagem acentuada por gestos apropriados adquira uma ênfase especial (gestos muito exuberantes podem parecer fora de propósito).

Expressão facial - Já viu alguém tentando expressar raiva enquanto sorri ou dá risada? Simplesmente não convence. Asserções eficazes requerem uma expressão que combine com a mensagem.

Tom de voz, inflexão e volume - Um sussurro monótono dificilmente convencerá outra pessoa de sua seriedade, enquanto um ímpeto gritado bloqueará seu campo de comunicação por suscitar resistência na outra pessoa. Um relato num nível correto, num tom coloquial bem modulado, será convincente sem intimidar.

Escolher a hora apropriada - A expressão espontânea será normalmente seu objetivo, pois a hesitação pode diminuir o efeito de uma asserção. Mas tem que haver um critério, contudo, para selecionar a ocasião certa. Por exemplo, se você quer falar ao seu chefe, isso deverá ser feito na privacidade do escritório dele e não na frente do pessoal do escritório, onde ele pode responder defensivamente.

Conteúdo:

Deixamos esta dimensão óbvia da asserção para o final, a fim de enfatizar que, embora o que você diz seja logicamente importante, é frequentemente menos importante do que muitos de nós pensamos ser. Nós encorajamos uma honestidade fundamental em intercomunicação pessoal e espontaneidade de expressão. No nosso ponto de vista, isto significa dizer claramente: "Estou danado da vida com o que você acabou de fazer". Mais do que: "Você é um filho da p...". As pessoas que têm "engasgado" anos a fio "por não saber o que dizer" acharam que a prática de dizer algo, para expressar seus sentimentos do momento, é um passo útil para atingir maior asserção espontaneamente.

Mais um comentário sobre conteúdo: nós lhe encorajamos a expressar seus sentimentos - e a aceitar responsabilidade por eles. Note a diferença entre o exemplo acima "Estou furioso" e "Você é um filho da p...".

Não é necessário humilhar outra pessoa (agressivo) para expressar seu sentimento, (assertivo).

Sua imaginação pode levá-lo a uma vasta variedade de situações que demonstram a importância da maneira pe!a qual você expressa sua asserção. Basta dizer que o tempo que você passa pensando sobre "as palavras certas", será melhor usado se você passá-lo fazendo asserções! O objetivo final é expressar a si mesmo sincera e espontaneamente da maneira certa" para você.

Pronto, agora? Se chegou até aqui, você está provavelmente pronto para começar a dar os primeiros passos para aumentar sua própria asserção. Nós sabemos que você conseguirá êxito. A recompensa ultrapassa muito os esforços exigidos. Boa viagem!

IV - O Desenvolvimento do Comportamento Assertivo

Um homem que se corta em função dos outros breve estará totalmente mutilado.
Charles M. Schwab

Talvez você já tenha ouvido dizer que "quando dois engenheiros (advogados, donas-de-casa, bombeiros, enfermeiras) estão conversando e um psicólogo junta-se a eles, teremos então dois engenheiros e um psicólogo, nas quando dois psicólogos estão conversando e um engenheiro (ou qualquer outro profissional) chega e começa a participar da conversa teremos então três psicólogos!" Todo mundo acha que é um pouco psicólogo. Sem dúvida, todos nós temos um conhecimento prático e original do comportamento humano, começando por nós mesmos.

MUDANDO COMPORTAMENTO E ATITUDES

Infelizmente há um erro no consenso popular sobre o comportamento das pessoas. Uma opinião generalizada que os psicólogos julgam errônea é a idéia de que alguém deve mudar sua atitude antes de poder mudar o modo como se comporta. Em nossa experiência com centenas de

This document is available free of charge on studocu

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

clientes em treinamento clínico assertivo, e no feedback de alguns dos milhares de leitores deste livro, assim como de inúmeros relatórios de nossos colegas em prática psicológica ficou claro que o comportamento pode mudar primeiro e é mais fácil e mais eficaz agir assim, na maioria dos casos.

Quando você começar o processo de se tornar mais assertivo, nós não pediremos que você acorde uma manhã e diga: "Hoje. eu sou uma pessoa nova e assertiva!" Ao invés disso, você achará aqui um guia para uma mudança de comportamento gradual e sistemática. A chave para o desenvolvimento da asserção é a prática de novos padrões de comportamento. Este capítulo destina-se a guiá-lo através dos passos necessários em tal prática e demonstrar-lhe como você pode usar o novo comportamento assertivo no relacionamento com os outros.

Nós observamos um círculo de comportamento não-assertivo ou agressivo que tende a perpetrar-se, até que uma intervenção decisiva ocorra. A pessoa que tem agido não-assertivamente ou agressivamente em suas relações por um longo período geralmente tem um baixo conceito de si mesma. Seu comportamento com os outros - abusivo ou de autonegação - é respondido com desprezo, desdém ou abandono. Ela observa as respostas e diz para si mesma: "Veja, eu sabia que não valia nada". Vendo o baixo conceito que faz de si mesma confirmado, ela persiste em seu padrão inadequado de comportamento. Assim o circulo se fecha: comportamento inadequado, feedback negativo, atitude de auto depreciação, comportamento inadequado.

O componente mais prontamente observável deste padrão é o próprio comportamento. Nós podemos facilmente perceber o comportamento claro em oposição a atitudes e sentimentos que podem estar ocultos atrás da fachada que nos é mostrada. Além disso, o comportamento é o componente mais passível de mudança. Nossos esforços de facilitar melhoraram as relações interpessoais. Além disso, uma maior valorização de si mesmo como pessoa surgirá com a mudança de seus padrões de comportamento.

Nós achamos que o círculo pode ser reverso, iniciando-se uma seqüência positiva: o comportamento mais adequadamente assertivo (auto-valorização) ganha mais respostas positivas dos outros, este feedback positivo leva a uma avaliação positiva de si mesmo ("Puxa, as pessoas estão me tratando como alguém de valor!"), e os sentimentos melhorados sobre si mesmo resultam em asserções futuras.

Harold estava convencido há anos de sua total falta de valor. Ele era totalmente dependente de sua esposa no que se refere a apoio emocional, e, embora tivesse muito boa aparência e habilidade de expressar-se bem, não tinha amigos. Imaginem seu completo desespero quando sua esposa o abandonou! Felizmente, Harold já estava na terapia nessa época e desejava relacionar-se com outras pessoas. Quando suas primeiras tentativas de asserção com jovens atraentes tiveram mais êxito do que ele jamais ousou esperar, o valor reforçador de tais respostas às suas asserções foi altamente positivo! O autoconceito de Harold mudou rapidamente, e ele tornou-se muito mais assertivo em várias situações.

Nem todos, certamente, experimentarão tão rápidos progressos em sua asserção, e nem todas as asserções têm pleno êxito. O sucesso quase sempre requer muita paciência e depende de um processo gradual de lidar com situações cada vez mais difíceis. No entanto este exemplo enfatiza uma regra geral que encontramos ao facilitar comportamento assertivo: a asserção tende a ser compensadora por si mesma. É muito agradável sentir que os outros começam a responder mais atenciosamente, atingir seu ideal de relacionamento, fazer com que as situações se resolvam do jeito que você quer, E você pode fazer testas coisas acontecerem!

Comece com asserções simples, nas quais você esteja certo de ser bem sucedido. Assim ganhará mais confiança e treino para lidar com outras mais complexas. É geralmente muito útil e reconfortante contar com ajuda e orientação de outra pessoa, talvez um amigo, professor ou terapeuta profissional.

Tenha sempre em mente que a mudança de comportamento leva a uma série de mudanças de atitude em você mesmo e de outras pessoas e situações em relação a você. A parte final desse capítulo apresenta os passos necessários para levar a esta mudança de comportamento. Leia

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

todo o material aqui exposto cuidadosamente antes de começar. Então volte a esse ponto e comece a seguir os passos em sua própria vida. Você gostará de sua nova maneira de ser!

O PROCESSO PASSO A PASSO

1.° Passo: Observe seu próprio comportamento. Você tem sido adequadamente assertivo? Você está satisfeito com sua atuação positiva em relações interpessoais? Examine novamente o conteúdo do capítulo II e avalie como você se sente com relação a si mesmo e seu comportamento.

2.° Passo: Observe atenciosamente sua asserção. Faça anotações ou mesmo um diário durante uma semana. Registre diariamente situações nas quais você se encontrou respondendo assertivamente, outras nas quais você "explodiu" e aquelas que você evitou completamente .para não ter que enfrentar a necessidade de agir assertivamente. Seja honesto consigo mesmo, e também persistente!

3.° Passo: Concentre-se numa situação determinada. Feche os olhos por alguns momentos e imagine como lidar com um incidente específico (ter recebido o troco errado no supermercado, ou ter de ficar um tempão ouvindo um amigo falar ao telefone numa hora em que você tinha tanta coisa para, fazer, ou deixar que seu patrão o humilhe por causa de um pequeno erro). Imagine claramente os detalhes acontecidos, incluindo o que sentiu na hora e posteriormente.

4.° Passo: Reveja suas respostas. Escreva seu comportamento no 3.° passo em termos dos componentes da asserção relacionados no capítulo III (modo de olhar, posição do corpo, gestos, expressão facial, voz, conteúdo da mensagem).''Observe cuidadosamente os componentes de seu comportamento no incidente imaginado. Observe suas forças. Tome consciência daqueles componentes que representam comportamento não-assertivo ou agressivo.

5.° Passo: Observe o modelo eficaz. Neste ponto seria muito útil observar alguém que sabe lidar satisfatoriamente com a mesma situação. Observe os componentes discutidos no capítulo III, especialmente o estilo - as palavras são menos importantes. Se o modelo é um amigo, discuta com ele a maneira de ele agir e suas consequências.

6.° Passo: Considere respostas alternativas. De quais outros modos o incidente pode ser tratado? Você poderia lidar com ele de uma maneira mais vantajosa? Menos agressivamente? Volte ao quadro do capítulo II e diferencie respostas agressiva, não-assertiva e assertiva.

7.° Passo: Imagine-se lidando com a situação. Feche os olhos e visualize-se lidando eficazmente com a situação. Você pode agir igual ao "modelo" do 5.° passo ou de um modo muito diferente. Seja assertivo, mas tão espontâneo quanto possível. Repita o passo tantas vezes quantas forem necessárias até que possa imaginar um estilo cômodo para si mesmo e que resolva de modo favorável à situação.

8.° Passo: Ponha em prática. Tendo examinado seu próprio comportamento, considerado alternativas e observado um modelo de ação mais adequado, você está preparado para começar a pôr em prática novos modos de tratar situações problemáticas. Uma repetição dos passos 5, 6 e 7 pode ser feita até que você se sinta pronto a começar. É importante escolher uma alternativa que seja um modo mais eficaz de agir diante de lima situação difícil. Você pode desejar seguir seu modelo e agir como ele (5.° passo). Tal escolha é correta, mas deve refletir a consciência de que você é um indivíduo único, e a maneira de ele agir pode não servir no seu caso. Depois de escolher um modo alternativo de comportamento mais eficaz, você deve então representar a situação com um amigo, professor ou terapeuta, tentando agir de acordo com a nova resposta que escolheu. Como nos passos 2, 3 e 4, faça uma observação cuidadosa de seu comportamento, usando recursos para registro mecânico quando isso for possível.

9.° Passo: Obtenha feedback. Este passo essencialmente repete o 4.°, dando ênfase aos aspectos positivos de seu comportamento. Observe particularmente a força de sua atuação e trabalhe positivamente para desenvolver áreas mais deficientes.

10.º Passo: Formando o comportamento. Os passos 7, 8 e 9 devem ter repetidos tão frequentemente, quanto necessário para "formar" seu comportamento - por este processo de

This document is available free of charge on studocu

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

aproximações sucessivas de seu objetivo - até o ponto em que você se sinta à vontade para lidar de maneira positiva com situações previamente ameaçadoras.

11.° Passo: O verdadeiro teste. Você está agora pronto a testar seu novo padrão de respostas na situação real. Até este ponto sua preparação passou-se em um ambiente relativamente seguro. Contudo, treino cuidadoso e prática constante o prepararam para reagir quase "automaticamente" à situação. Você deve, portanto ser encorajado a fazer uma tentativa "ao vivo". Se você não está disposto a isso, mais ensaios serão necessários. (Pessoas que são cronicamente ansiosas e inseguras ou que duvidam seriamente de seu próprio valor podem precisar de terapia profissional. Recomendamos enfaticamente que você procure logo assistência profissional se for o caso.) Lembre-se que pôr em prática sincera e espontaneamente o que aprendeu aqui é o passo mais importante de todos.

12.° Passo: Práticas mais avançadas. Insistimos que você repita os procedimentos que forem necessários para atingir o padrão de comportamento desejado. Você pode desejar seguir um programa desse tipo que se relacione a outras situações específicas nas quais você quer desenvolver um repertório de respostas mais adequadas. O capítulo VII descreve alguns exemplos que podem ser úteis ao planejar seu próprio programa de mudança.

13.° Passo: Reforço social. Como passo final para estabelecer um padrão de comportamento independente é muito importante que haja um perfeito entendimento da necessidade de um auto-reforço constante. A fim de manter seu comportamento assertivo recentemente desenvolvido, você deve alcançar um sistema de reforço em seu próprio meio social. Por exemplo, agora você conhece o sentimento agradável que acompanha uma asserção bem sucedida e você pode ficar confiante na continuação dessa boa resposta. A admiração que você receberá dos outros será outra resposta positiva constante que você vai obter. Você pode desejar fazer uma lista de tais reforços específicos que são característicos do seu próprio ambiente.

Concluindo, embora enfatizemos a importância deste processo sistemático de aprendizagem, deve ficar claro que o que recomendamos não é um caminho obrigatório e rígido que não leva em consideração as necessidades e objetivos de cada indivíduo. Insistimos que você crie um ambiente de aprendizagem que o ajudará a desenvolver sua asserção. Nenhum sistema é "certo" para todos. Nós o incentivamos a ser sistemático, mas a seguir um programa que satisfaça suas próprias necessidades individuais. Não há, naturalmente, nenhum substituto para a prática ativa do comportamento assertivo em sua própria vida, quando você optar só isto como meio de desenvolver uma asserção maior e gozar suas grandes recompensas.

UM "EMPURRÃOZINHO"

Agora que você está envolvido no processo de desenvolver um comportamento assertivo, não se permita ficar passivo. Se você ficou interessado suficientemente para chegar até este ponto do livro, ou você está pensando seriamente em melhorar sua asserção ou imaginando como pode ajudar outros a serem mais assertivos. Em qualquer caso, faça alguma, coisa! Você não pode mudar somente lendo esse livro. Se você não começar a mudar de atitude no seu cotidiano, nós servimos apenas como um passa-tempo. Se, por outro lado, você partir agora e lidar com uma situação inter-pessoal defendendo seus próprios interesses, estamos satisfeitos de ter participado de seu crescimento.

Tente!

V - Asserções muito Pessoais Carinho, Ódio e Reações Posteriores

Se as pessoas ousassem falar entre si sem reservas, haveria muito menos tristezas no mundo dentro de cem anos.
Samuel Butler

"Ande com suas próprias pernas" é o slogan frequentemente citado como sinônimo de desenvolvimento de comportamento assertivo. Sem dúvida, a primeira edição de *Comportamento Assertivo* foi dedicada quase que exclusivamente a incentivar este tipo de comportamento. Nós achamos, contudo, que sentimentos carinhosos positivos ou raiva

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

construtiva são frequentemente mais difíceis para a pessoa não-assertiva ou agressiva expressar do que uma atitude firme e decidida. Além disso, expressar os sentimentos íntimos depois da situação passada sempre exige uma dose extra de asserção.

CARINHO COMEÇA EM CASA

Especialmente para adultos, expressões positivas são sempre inibidas. Constrangimento, medo de rejeição ou do ridículo, a "superioridade da razão sobre a emoção" são desculpas usadas para explicar a inibição de expressões espontâneas de afeto, carinho e amor.

A liberdade de expressão positiva não é encorajada em nossa cultura. Como foi discutido no capítulo I, "polidez restringente" é a atitude aceita como natural. No entanto, o novo estilo de vida e a sub-cultura da juventude que têm grandemente influenciado as mudanças ocorridas em nossa sociedade, defendem uma maior informalidade. Nós endossamos firmemente a opinião de que as pessoas devem comunicar umas às outras seus sentimentos positivos autênticos.

Vamos começar do princípio, contudo, com seus sentimentos positivos em relação a si mesmo. Você consegue expressar o sentimento de orgulho, que acompanha a realização de um ideal particular altamente significativo? Você se permite o prazer de se sentir satisfeito com um trabalho bem feito? De fazer outra pessoa feliz? Ou de congratular a si mesmo?

Veja o apêndice C, "Um Modelo de Comportamento para Crescimento Pessoal". Como você está se tratando? Você pode responder sinceramente a estas perguntas e dizer que age de modo atencioso e amoroso consigo mesmo? Embora as evidências sejam ainda limitadas e mais intuitivas que objetivas, cada vez nos convencemos mais de que o elemento chave do comportamento assertivo é ser assertivo consigo mesmo! Atenção suficiente para si mesmo é necessário para acreditar que você conseguirá, e, assim, pôr mãos à obra. Na situação terapêutica nós ultrapassamos a falta de auto-estima autorizando o comportamento assertivo. Como discutimos no capítulo IV, o resultado da ação "autorizada" é um conceito reforçado de autovalorização, a qual é o princípio de uma virada positiva no círculo de atitude-comportamento-feedback-atitude. O reforço de um terapeuta profissional habilita a pessoa a começar a agir mais assertivamente. Você pode atingir os mesmos resultados sozinho ou com um mínimo de ajuda, seguindo o processo indicado.

ESTABELECENDO CONTATO

Expressar seus sentimentos positivos para outra pessoa é um ato grandemente assertivo. E, como nas outras asserções que citamos, o ato por si mesmo - isto é, a ação - é muitíssimo mais importante que as palavras que você usa ou seu próprio estilo de comunicação. Isto é ainda mais verdadeiro quando se trata de demonstrar afeto. Nada representa uma expressão mais pessoal e individual do que dizer "Você significa muitíssimo para mim neste momento".

Considere alguns modos de comunicar esta mensagem:

Um modo caloroso, firme e prolongado de apertar as mãos (já notou a duração e o sentimento de "fraternidade" que acompanha o aperto de mãos dos membros de um grupo fechado, como, por exemplo, os do Black Power?)

Abraçar, segurar o braço, a mão no ombro, bater nas costas, apertar a mão afetuosamente.

"Obrigado".
"Você é fantástico!"
"Sei perfeitamente o que você quer dizer."

Um sorriso caloroso.

Olhar profundamente nos olhos.

"Estou aqui."

Um presente de amor (feito pelo doador ou bastante especial para quem o recebe).

This document is available free of charge on studocu

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

"Eu acredito em você."
"Eu confio em você." (Melhor ainda seria um gesto de confiança.)
"Eu o amo."
"Eu creio em você."
"Estou feliz em ver você."
"Tenho pensado em você."
"Você está sempre em meu pensamento."

Provavelmente nenhuma dessas mensagens constitui uma idéia nova para você. Mesmo assim, você pode encontrar dificuldade em permitir-se pronunciá-las ou pô-las em prática. É muito cômodo deixar-se dominar pelo constrangimento ou supor "Ela conhece meus sentimentos" ou "Ele não se importa em ouvir isso". Mas quem não quer ouvir isso? Todos nós precisamos saber que somos amados, desejados e admirados. Se as pessoas que nos cercam são sutis demais em expressar seu afeto, nós facilmente começamos a duvidar e talvez procurar em outro lugar aquilo que a Análise Transacional chama de nossa "mola propulsora" - feedback positivo dos outros.

Em relações muito íntimas, entre amantes, por exemplo, é geralmente suposto que cada parceiro "conheça" o sentimento do outro. Tais suposições geralmente levam ao consultório do conselheiro conjugal, que ouve reclamações do tipo: "Eu nunca sei como ele se sente", "Ela nunca diz que me ama". "Nós simplesmente não nos comunicamos mais". Frequentemente é necessário somente restabelecer o padrão de comunicação no qual cada parceiro expresse abertamente seus sentimentos - especialmente os amorosos. A expressão do amor nunca é uma panacéia para todos os males de um casamento problemático, mas pode "fortalecer a estrutura" por ajudar cada parceiro a lembrar-se das coisas boas que existem em seu relacionamento em primeiro lugar!

Os psicólogos Herbert A. Otto e Georgie R. Bach desenvolveram sistemas extensos para melhorar a expressão espontânea do afeto em relações íntimas. Aos leitores que se interessarem especialmente por esse aspecto recomendamos o trabalho que está relacionado na bibliografia.

Elogios são uma fonte freqüente de desconforto para pessoas não assertivas ou agressivas. Oferecer a alguém palavras gentis sobre ele como pessoa, ou sobre algo que ele tenha feito, pode ser uma coisa difícil para você. Novamente, incentivamos a prática daquilo que lhe cause alguma ansiedade. Esforce-se para elogiar as pessoas com sinceridade e honestidade, quando uma oportunidade genuína se apresentar. Não se preocupe em esperar pelas "palavras certas". Sua consideração - a expressão sincera de seus sentimentos - comunicará quaisquer idéias que você quiser, se você agir! Tente simplesmente dizer "Eu gostei da sua atitude" ou "ótimo!" com um grande sorriso.

Aceitar elogios - ouvir alguém fazer diretamente um comentário positivo sobre você, ou sobre você a uma terceira pessoa, é talvez uma tarefa ainda mais desafiadora, particularmente difícil, se você não está bem consigo mesmo. No entanto, é uma ação assertiva - uma resposta mutuamente compensadora aceitar elogios de outra pessoa.

Considere em primeiro lugar o fato de que você realmente não tem direito de negar a impressão que a outra pessoa tem de você. Se você disser: "Oh, você me pegou numa boa hora" ou "Não foi nada especial" ou "Foi por um acaso que deu certo", você, na verdade, disse a pessoa que fez o comentário que ela tem pouco discernimento, em suma que ela está errada. Ora, ela também tem direito a ter sua própria opinião, e se ela é positiva a seu respeito faça a ela - e a si mesmo - o favor de aceitar.

Nós não estamos sugerindo que você saia por aí se auto-elogiando, ou aceitando louvores por coisas que não fez. Nós sentimos, no entanto, que quando outra pessoa deseja sinceramente fazer um comentário positivo sobre você, ela merece ser ouvida em rejeições ou qualificações. Tente dizer pelo menos: "É difícil para eu aceitar isto, mas obrigado", ou mesmo simplesmente "Que bom!" ou "Achei ótimo ouvir isto".

"É TARDE DEMAIS AGORA!"

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

Nós frequentemente ouvimos de nossos clientes em terapia assertiva, ou em questões levantadas em nossos grupos de treinamento assertivo, relatos de situações ocorridas no passado. Estas pessoas, que acham que não podem fazer nada "pois agora é tarde demais" ficam frustradas pelas consequências de sua falta anterior de asserção, mas acham que é inútil tentar mudar agora.

Um exemplo de tal caso envolvia o relacionamento de um executivo e sua secretária. O executivo, ocupado, ficava regularmente completando cartas e relatórios no fim do dia, e pedindo à secretária que os datilografasse e tirasse cópias para as reuniões da manhã seguinte. A secretária tinha, da primeira vez, atendido o pedido - que exigia que ela ficasse depois do expediente para terminar o trabalho. Ela de boa vontade concordou em ajudar. Mais tarde ela viu que "o pedido extra" tinha se tornado uma rotina, e ocorria duas ou três vezes por semana. Embora ela gostasse do trabalho, este estava interferindo em sua vida particular e ela começou a pensar em abandonar o emprego. Felizmente ela procurou ajuda num grupo de treinamento assertivo onde relutantemente colocou o assunto em discussão. Ela encontrou grande apoio no terapeuta e outros membros do grupo. Ela escolheu um homem relativamente assertivo no grupo e "ensaiou" com ele uma cena na qual ela fazia o patrão ver sua situação.

Ela saiu-se mal, no princípio, desculpando-se e deixando o "patrão" convencê-la de que tal "lealdade à companhia" era necessária ao trabalho. Com feedback e apoio do grupo, contudo, ela melhorou sua habilidade de expressar eficazmente seus sentimentos e não se deixou intimidar pelo patrão. No dia seguinte, ela enfrentou o escritório do executivo, explicou seu ponto de vista, e arranjou com ele um horário mais razoável para os tais trabalhos extras. E nos dois meses seguintes ele fez tais "pedidos extras" somente duas vezes e somente quando as circunstâncias eram realmente incomuns. Ambos ficaram, muito satisfeitos com os resultados.

A finalidade desta exposição é deixar claro que raríssimas vezes "é tarde demais" para uma asserção apropriada, mesmo se a situação só fez piorar com o tempo. Aproximar-se da pessoa envolvida - sim, mesmo de um membro da família, cônjuge, amante, patrão, empregado - com um honesto "Eu tenho me preocupado com _____ há algum tempo" ou "Estou querendo falar com você sobre _____", pode levar a esforços produtivos na resolução de um assunto incômodo E, como vantagem adicional, poda abrir o caminho da comunicação de sentimentos no futuro.

Lembre-se sempre, como já ressaltamos anteriormente, da importância de expressar seus sentimentos de tal modo que você assuma a responsabilidade por eles: "Eu estou preocupado ..." e não "Você me deixou perturbado ...", "Eu estou zangado ..." e não "Você me deixou zangado ..."

A RAIVA É SAUDÁVEL

As pessoas não-assertivas geralmente dizem "Eu nunca fico zangado". Não acreditamos nisto! Todo mundo fica zangado. Algumas pessoas desenvolveram autocontrole a ponto de não demonstrar raiva abertamente. Tipicamente, tal indivíduo controlado sofre de enxaquecas, asma, úlcera ou problemas de pele".

Nós estamos convencidos, assim como o psicólogo George Bach, e muitos outros, de que a expressão da raiva é saudável e pode ser feita de modo construtivo. O livro do dr. Bach, The Intimale Enemy, trata detalhadamente da expressão construtiva da raiva dentro de um relacionamento íntimo. As pessoas que desenvolveram asserção espontânea podem expressar raiva eficazmente, de maneira não-destrutiva e, portanto, proscrever a necessidade de ações agressivas.

Como mencionamos na parte anterior, um passo importante na expressão não-destrutiva da raiva é assumir responsabilidade por seus próprios sentimentos. Ê você que sente, a raiva e isto não torna a outra pessoa "cretina" ou "filha da p..." ou a causa de seu sentimento.

Uma expressão física de um sentimento muito forte é um bom meio de liberar hostilidade. Bater na mesa, pisar duro, chorar, dar socos no ar, bater em um travesseiro são todos bons truques para liberar sentimentos muito tensos sem agredir a outra pessoa.

This document is available free of charge on studocu

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

Evitar que a hostilidade se acumule com o tempo exercendo a expressão espontânea deste sentimento quando ele surgir é o meio mais saudável que conhecemos de lidar com a raiva. Algumas expressões verbais que achamos úteis:

"Eu estou muito zangado."
"Eu estou ficando furioso.'"
"Eu discordo completamente de você."
"Eu fico furioso quando você faz/diz isso."
"Eu fico muito perturbado/amolado com tudo isso."
"Isso me amola muito."
"Estou muito aborrecido."
"Pare de me amolar."
"Eu acho isso injusto."
"Não faça isso comigo."
"Pare imediatamente."
"Você não tem direito de dizer/fazer isso."
"Eu realmente não gosto disso."

Muito frequentemente observamos pessoas que expressam raiva, frustração ou desapontamento com outras pessoas por métodos indiretos, covardes e desnecessariamente dolorosos. Além disso, se o objetivo desejado é mudar o comportamento do alvo visado, estes procedimentos são raramente bem sucedidos. Um exemplo "clássico" é o caso dos recém-casados, Martha e John. Nas primeiras semanas de casamento, Martha tinha descoberto pelo menos uma dúzia de hábitos de John que eram, a seu ver, questionáveis. Infelizmente para ambos, ela era incapaz de - ou não se dispunha a - encontrar coragem para discutir abertamente cora John sobre seus problemas. Ao invés disso, ela escolheu um jeito "seguro" de demonstrar seu desagrado com o comportamento de John, ela o confiou à sua mãe. Pior ainda, não satisfeita com suas conversas ao telefona quase diárias com a mãe sobre os defeitos de John, ela também usava as reuniões familiares como ocasião para censurá-lo diante do resto da família.

Este estilo "veja-como-ele-e-péssimo", relacionado a uma terceira pessoa (ou pessoas), o desamor de alguém por outrem, pode ter efeitos desastrosos em um relacionamento. John sentiu-se ferido, embaraçado e hostil com os ataques de Martha. Ele gostaria que ela tivesse escolhido a privacidade de seu próprio relacionamento para contar-lhe seus descontentamentos. Em lugar de sentir-se motivado a mudar de hábitos, ele respondeu ao tratamento agressivo dela com amargura e desejo de revidar intensificando os mesmos comportamentos que ela gostaria que ele mudasse.

Se Martha tivesse escolhido corajosamente ser assertiva contando diretamente a John seus sentimentos, ela teria criado uma boa base para um esforço cooperativo de mudar o comportamento de John.

Outro exemplo ajudará a esclarecer nossas atitudes a respeito da expressão da raiva:

Um homem levou seu carro a uma grande oficina mecânica para um conserto que ia tomar muito tempo. O atendimento era feito por ordem de chegada. Ele chegou às 8 da manhã, mas falou com o gerente que ele pegaria o carro lá pelas 4:30. Quando ele chegou, teve lugar o seguinte diálogo:

Freguês: "Oi, meu nome é X e estou aqui para pegar o carro."
Gerente: (olhando os papéis) "Sinto muito, senhor, nós não o aprontamos ainda."
Freguês: "Diabo! Isto me deixa furioso! Este atendimento é feito por ordem de chegada, e eu estava aqui às 8! O que aconteceu?"
Gerente: "Foi um erro nosso, nós o pusemos lá atrás, ficamos muito ocupados e esquecemos."
Freguês: "Bem, pro inferno com isso. É uma inconveniência para mim deixar meu carro aqui o dia inteiro."
Gerente: "Eu sei e peço desculpas. Eu prometo consertá-lo em primeiro lugar amanhã bem cedo, se quiser trazê-lo de volta."

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

Nesse ponto o freguês pode decidir quais são as opções e decidir de acordo. Ele podia tentar fazer com que o gerente arranjasse alguém que consertasse seu carro depois do expediente, podia levar seu carro a outro lugar, podia voltar no dia seguinte para o conserto.

Note a raiva que o freguês expressou sem ser agressivo com o gerente. Ele tinha todo o direito de estar zangado e demonstrou isso sem denegrir o gerente como pessoa. Ele podia ter respondido agressivamente:

"Você pode pegar o serviço e enfiar ele", e sair furiosamente, ou dizer: "Seu maldito filho da p..., nunca vocês fazem nada que preste aqui. Eu exijo que meu carro seja consertado imediatamente".

Muito provavelmente qualquer uma dessas afirmações inflamaria o gerente e não levaria a lugar nenhum. O importante é que você expresse seus sentimentos de raiva sem ferir ninguém no processo.

Expressão assertiva honesta, espontânea, "visceral" ajudará a evitar raiva inadequada e destrutiva. Primeiro, porque logo de saída você atingirá seus objetivos. Mesmo quando a asserção não ganha o que você almeja, ela ainda evita o ódio que você pode canalizar para si mesmo se não o manifestar abertamente.

Vá em frente, fique zangado! Mas desenvolva um estilo assertivo positivo de expressar sua raiva. Você, e as pessoas que lhe são próprias irão apreciar isto.

VI - Além da Asserção

Aquele que respeita a si mesmo está protegido dos outros, ele usa uma armadura invulnerável.
Henry Wadsworth longfellow

O tema desenvolvido nesse livro versa sobre o valor do comportamento assertivo para o indivíduo que procura dar um sentido próprio à sua vida, e particularmente às suas relações interpessoais. O leitor sensível terá reconhecido algumas das falhas e desvios inerentes à sua própria asserção pessoal. A sensibilidade é necessária a uma análise dessas limitações e consequências potencialmente negativas da auto-asserção.

Embora o comportamento assertivo por si mesmo seja a recompensa para a maioria, as consequências da situação podem diminuir seu valor. Considere, por exemplo, o menino pequeno que assertivamente recusa o pedido de outro grandão para andar em sua nova bicicleta, e como resultado ganha um olho roxo. Sua asserção foi perfeitamente legitima, mas a outra pessoa não quis aceitar a negação da vontade dela. Portanto, sem sugerir que a asserção seja evitada quando parecer arriscada, nós realmente incentivamos os indivíduos a considerar as consequências prováveis de seus atos assertivos. Sob outras circunstâncias, o valor pessoal da asserção será contrabalançado pelo valor de evitar a resposta provável àquela asserção.

Pode ser útil rever um numero de situações possíveis nas quais o valor potencial da asserção é pesado em relação as consequências prováveis. É nossa convicção que cada pessoa deve ser capaz de escolher por si mesma como agir. Se um indivíduo pode agir assertivamente sob determinadas condições, mas escolhe não agir, nosso objetivo é alcançado. Se ele é incapaz, de agir assertivamente (quer dizer, não consegue escolher por si próprio como se comportar, mas é intimidado em sua não-assertividade ou compelido a ser agressivo), sua vida será governada por outros e sua saúde mental sofrerá.

REAÇÕES POTENCIAIS ADVERSAS

Em nossa experiência como facilitadores da asserção, descobrimos que resultados negativos ocorrem em um número mínimo de casos. Certos indivíduos, porém, reagem de modo desagradável quando enfrentam a asserção de outrem. Portanto, mesmo quando lida adequadamente com a asserção não deixando que ela seja agressiva ou não-assertiva em nenhum grau, alguém pode às vezes ainda ver-se às voltas com situações incômodas, tais como:

This document is available free of charge on studocu

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

1. Revides - Depois -de você expressar-se assertivamente, a outra pessoa envolvida pode ficar zangada, mas não declarará isto abertamente. Por exemplo, se outros "furam fila" e você exige seu lugar assertivamente, a outra pessoa pode resmungar quando tiver de passar para o fim da linha. Você pode ouvir coisas como: "Quem ele pensa que é?", "Que vantagem!", "É o bom!" e assim por diante. Em nosso modo de pensar, a melhor solução é simplesmente ignorar esse comportamento infantil. Se você replicar de algum modo, é provável que a situação se complique, pois sua resposta reforçará o fato de que as palavras dela o atingiram.

2. Agressões - Neste caso a outra pessoa torna-se abertamente hostil a você. Isso pode significar gritos, brados ou reações físicas como tapas, murros, empurrões. Novamente, o melhor meio de lidar com isso é evitar deixar essa condição dominá-lo. Você pode optar por dizer o quanto lamenta tê-la deixado nervosa com seus atos, mas deve continuar firme em sua asserção. Essa firmeza será especialmente essencial se seu contato com ela continuar no futuro. Se você voltar atrás em sua asserção, simplesmente reforçará a reação negativa da parte dela. Como resultado, da próxima vez que você agir assertivamente com ela, a possibilidade de receber reações agressivas será alta.

3. Crises de Temperamento - Em certas situações você pode ser assertivo com alguém que esteja acostumado a dominar Ele pode enfim reagir à sua asserção ficando magoado, queixando-se da saúde, dizendo que você não gosta dele, chorando e lamentando-se, manipulando-o para que você se sinta culpado.

4. Reações Psicossomáticas - Doenças físicas verdadeiras podem ocorrer em alguns indivíduos, se você cortar um hábito arraigado. Dores abdominais, dores de cabeça, desmaios, são alguns dos sintomas possíveis. Para continuar assertiva, a pessoa deve, porém, optar por ser firme na asserção, reconhecendo que o outro se ajustará às novas condições em pouco tempo. Você deve também ser coerente em sua asserção quando quiser que a mesma situação ocorra com este indivíduo. Se você é incoerente na asserção de seus direitos, a outra pessoa ficará confusa. Ele ou ela pode vir a simplesmente ignorar sua asserção.

5. Desculpas Excessivas - Em raras ocasiões, depois de você ter afirmado seus direitos, o outro indivíduo envolvido se tornará muito humilde com você ou se desculpará demais. Você deve mostrar-lhe que esse comportamento é dispensável. Se, em encontros posteriores, ele parecer temê-lo ou estar excessivamente respeitoso com você, não aproveite dele. Nós sentimos que você pode ajudá-lo a ser assertivo, utilizando os métodos que descrevemos.

6. Vinganças - Se você tiver uma relação prolongada com a pessoa com a qual foi assertivo, há chance de ela procurar se vingar. Primeiramente, pode ser difícil entender suas intenções, mas com o correr do tempo seus propósitos se tornarão evidentes. Quando você tiver certeza de que ela planeja complicar terrivelmente sua vida, o método indicado é enfrentá-la diretamente, pondo as cartas na mesa. Geralmente isto é suficiente para fazê-la parar suas táticas vingativas.

OPTANDO PELA NAO-ASSERÇAO

Opção é a palavra chave no processo assertivo. Desde que você esteja realmente convicto (com a certeza, adquirida em encontros assertivos anteriores bem sucedidos) de que consegue ser assertivo, você pode em dado' momento decidir não querer ser assim. A seguir citaremos algumas circunstâncias em que se pode optar pela não-asserção.

1. Indivíduos Extremamente Sensíveis - Em certas ocasiões, a partir de suas próprias observações você pode concluir que certa pessoa é incapaz de aceitar mesmo as asserções mais simples. Quando isso é óbvio, é muito melhor se resignar e não arriscar nenhuma asserção. Embora haja tipos supersensíveis que usam sua aparente fraqueza para manipular os outros, todos temos consciência de que há alguns indivíduos que se sentem tão facilmente ameaçados que a menor discordância os faz explodir, ou interiormente (e assim ferindo-se), ou exteriormente (e assim ferindo outros). Você deveria evitar contatos com este tipo de pessoas o máximo possível, mas se isto for inevitável, há respostas alternativas. Uma é aceitar essa pessoa como ela é e não causar atritos, se isso for possível. Se não, e ela não inferniza sua vida, você pode desejar a técnica de lifemanship, técnica de Wolpe (1969), que lhe permite livrar-se de outrem, usando a manipulação da vulnerabilidade dele.

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

2. Redundância - Uma vez ou outra a pessoa que desrespeitou seus direitos notará que se excedeu antes que você tenha demonstrado sua asserção. Ela então remediará a situação de modo apropriado. Obviamente, você não deve esperar eternamente até que ela faça isso. Além disso, você não deve hesitar em ser assertivo, se ela falhar em se corrigir. Se, por outro lado, você vê que a pessoa reconheceu a falta dela, você não deve insistir na sua asserção.

3. Sendo Compreensivo - Uma vez ou outra você pode escolher não ser assertivo porque nota que a pessoa está tendo dificuldades, as circunstâncias podem estar sendo adversas para ela. Em um restaurante, à noite, depois de ter pedido certo prato, notamos que a cozinheira nova estava tendo grandes dificuldades. Portanto, quando nossa refeição chegou, não exatamente como havíamos pedido, escolhemos não ser assertivos em vez de "complicar" ainda mais. Outro exemplo é quando um conhecido seu está em um dia ruim ou com um mau humor incomum. Nestes casos você pode escolher "passar por cima" de certas coisas que o incomodam, ou adiar um confronto até um momento mais produtivo. (Cuidado: É fácil usar "não desejar magoar os sentimentos de outrem" como racionalização para a não-asserção, quando a asserção seria mais apropriada. Se você se encontrar fazendo isso frequentemente, sugerimos que examine cuidadosamente seus motivos verdadeiros.)

QUANDO VOCÊ ESTA ERRADO

Principalmente em suas primeiras asserções, pode acontecer que você seja assertivo em uma situação interpretada erroneamente. Além. disso pode ser que você use uma técnica ainda imperfeita e ofenda a outra pessoa. Se quaisquer destas situações ocorrerem, você deve ter muito boa vontade em admitir que errou. Não há necessidade de se justificar em demasia, tentando remediar a situação naturalmente, mas você deve ser aberto suficientemente para demonstrar que sabe quando cometeu um erro. Mais ainda, você não deve ficar apreensivo com as asserções futuras em relação àquela pessoa, se você sentir novamente que a situação exige isso.

ALGUMAS CONSIDERAÇÕES CASUAIS SOBRE COMPORTAMENTO ASSERTIVO

Nós assumimos a responsabilidade desse livro com a consciência constante das implicações morais e éticas do comportamento assertivo. Os comentários seguintes são oferecidos somente em consideração a esses temas, para estimular o pensamento próprio do leitor. Os temas são complexos e não temos pretensão de ter chegado a conclusões definitivas nem para nós mesmos.

A Tolstoi foi atribuída a observação de que os atos morais são distintos de todos os outros pelo fato de funcionarem independentemente de qualquer vantagem para nós ou para os outros. Esta máxima pode ser aplicada as nossas idéias sobre atos assertivos. A questão crucial é "Haverá ocasiões na vida de todo homem em que ele tenha que sacrificar seus próprios valores para sobreviver?". Analise, por exemplo, a situação seguinte: Você está fazendo um curso que exige um período de três anos de trabalho difícil. Além do tempo e do esforço, você está gastando todas as suas economias e endividando-se no processo. Vamos supor que você seja casado e tenha dois filhos pequenos. Seus estudos estão preparando-o para ingressar em uma profissão com alta posição, excelentes salários, e muitos benefícios extras. No fim de seu último ano o exame final chega, e nele você tem que demonstrar seu saber. A primeira parte do exame constará de três dias de provas escritas, a segunda, de três horas de exame oral administrado por uma junta de três professores seus.

Assim que passa a fazer os testes, você é aprovado com nota alta na primeira parte do exame. Durante a segunda parte, o exame oral, você parece estar se saindo bem até determinado momento, já perto do final. Uma questão é formulada pelo membro mais poderoso e influente da junta sobre sua área de estudos preferida. Essa área, no momento, é bastante controvertida, desde que apenas recentemente novos conhecimentos foram adquiridos. Este indivíduo está imbuído da sua crença de que novos conhecimentos não têm nenhum sentido, ofendendo-se com a pessoa que desafia suas opiniões e incompatibilizando-se com ela. Nos últimos anos vários candidatos foram reprovados por ter opiniões diferentes. Você estudou profundamente estas novas descobertas e acredita firmemente que elas são relevantes, vitais e breve ultrapassarão os antigos conceitos. Pergunta: Você deveria comprometer seus valores e responder do modo que

This document is available free of charge on studocu

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

ele quer ouvir, ou deveria comprometer seriamente seu futuro por não negar suas convicções e arriscar-se a ser reprovado?

Se alguém considera legitimo e necessário comprometer seus valores em ocasiões transitórias, esse indivíduo deveria comprometê-los também por um período maior de tempo? São de se esperar lapsos ocasionais, em nossa opinião, mas sacrificar as convicções de uma pessoa durante muito tempo a convicções alheias não é o interesse último de ninguém, nem é moral.

Deve-se levar em consideração também as outras pessoas. E a família do indivíduo, a esposa e filhos do caso acima? Se este ato representa uma ameaça séria ao bem estar daqueles por quem sou responsável, eu ainda tenho direito de afirmar minhas convicções?

Existem atos imorais positivos assim como existem negativos? Eu possuo certas informações sobre um assunto que está sendo discutido na aula de Inglês as quais são desconhecidas e omitidas por todos. Será que eu sou "moralmente não-assertivo" se eu decidir não bancar "o sabichão" e, portanto não dizer nada sobre meu conhecimento especial? A situação muda se a aula for de História? Psicologia? Auto-escola? Primeiros socorros? Farmacologia? Cirurgia cardíaca?

Talvez o ponto chave seja saber-se a asserção, que alguém se sente na obrigação moral de fazer, realmente terá importância. Pode ser melhor para todos aceitar o fato de que algumas coisas ficam melhor do jeito que estão. Reinhold Niebuhr talvez tenha expressado isto da melhor maneira: "Deus, dê-nos serenidade para aceitar aquilo que não pode ser mudado, coragem para mudar o que deve ser mudado e sabedoria para distinguir um do outro."

VII - Situações de Comportamento Assertivo

Quem assiste aquele que representa no palco? Não sou eu mesmo?
Então qual é meu verdadeiro eu, o ator ou o espectador? Se você olhar com atenção, pode descobrir outra personagem que merece ser reconhecida como tendo identidade própria: o diretor da peça, aquele que decide o que fazer e como fazer...
J. Samuel Bois, The Art of Awareness

Os exemplos seguintes descrevem situações típicas nas quais o comportamento assertivo é exigido, mas que frequentemente causam dificuldade para os indivíduos não-assertivos ou agressivos. Cada situação é primeiramente apresentada, mas sem uma resposta da parte do "ator" principal. Respostas alternativas são então descritas, entre as quais o ator pode escolher seu comportamento na situação. Cada resposta poda ser caracterizada no paradigma "não assertiva-agressiva-assertiva".

Cada uma das situações apresentadas é destinada ao uso descrito no capítulo IV: "O Desenvolvimento do Comportamento Assertivo".

1. Selecione uma situação apropriada as suas necessidades.
2. Leia a descrição da situação, completando-a com detalhes, se você assim o desejar.
3. Siga os passos de 3 a 6, utilizando as respostas alternativas sugeridas para a situação ou outras que possam lhe ocorrer.
4. Faça os exercícios de feedback e representação descritos nos passos de 7 a 10.
5. Continue com os passos restantes do "Desenvolvimento do Comportamento Assertivo".

Os exemplos estão agrupados de acordo com vários tipos característicos de situações: pessoal-íntima, de consumo, de emprego, escolar e social. Em cada caso somente poucas situações são sugeridas, embora o número de categorias e exemplos seja infinito como a vida. Além dessa série de ilustrações representativas, alguém pode por iniciativa própria aplicar o comportamento assertivo a exemplos de sua própria vida.

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

SITUAÇÕES DE RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Festinha Informal:

Sua filha de doze anos está dando urna festinha para cinco amiguinhas. Já passou das 2 da manhã e as meninas já deviam ter se recolhido para dormir, mas ainda continuam bem barulhentas.

Respostas Alternativas:

(a) Você se vira na cama, desejando que seu marido se levante e diga qualquer coisa às meninas: Você faz menção de se levantar, mas acaba ficando deitada, tentando abstrair-se do barulho.
(b) Você pula da cama, ralha e briga com as garotas, especialmente com sua filha, por sua conduta imprópria.
(c) Você conversa com as meninas em um tom que elas sabem que é para ser levado a sério, e lhes diz que já se divertiram suficientemente aquele dia. Você ressalta o fato de que precisa levantar cedo no dia seguinte e que todos precisam ir dormir.

Atrasado para Jantar

Seu marido era esperado para jantar assim que saísse do trabalho. Ao invés disso ele chegou horas mais tarde, explicando que saíra com alguns amigos para tomar uns drinques. Ele está um pouco bêbado.

Respostas Alternativas:

(a) Você não diz o quanto ele foi descortês com você, mas simplesmente começa a preparar algo para ele comer.
(b) Você grita ou chora, deixando claro que acha que ele é um bêbado idiota, que não se importa com seus sentimentos, é um péssimo exemplo para as crianças, e pergunta o que os vizinhos vão pensar. Você lhe diz que ele pode fazer seu próprio jantar.
(c) 'Você calma e firmemente lhe informa que ele devia ter avisado com antecedência que ia sair para tomar uns drinques e que provavelmente se atrasaria. Você lhe diz que seu jantar frio está na cozinha.

Visitas de Parentes

Tia Margarete, com quem você não gosta de passar muito tempo, está ao telefone. Ela acabou de lhe contar seus planos de passar três semanas visitando-a, a começar da próxima semana.

Respostas Alternativas:

(a) Você pensa "Oh, não!" mas diz "Nós adoraríamos que você viesse e ficasse o tempo que quisesse!"
(b) Você diz que as crianças pegaram una resfriado terrível, a cama de hóspedes está com uma mola quebrada e no próximo fim de semana você vai visitar o primo Bill - e nada disso é verdade.
(c) Você diz "Nós gostaríamos que você viesse no fim de semana, mas simplesmente não podemos convidá-la para mais tempo. Uma visita curta é melhor para todos, e nós vamos desejar nos ver novamente mais depressa se mantivermos essa visita breve".

Depois da Meia-Noite

Seu filho adolescente, Eric, acabou de voltar de uma festa na escola. São 3 horas da manhã e você tem estado muito ansiosa, preocupada, em primeiro lugar pelo bem estar dele, pois o esperava em casa à meia-noite.

Respostas Alternativas:

(a) Você vira para o canto e dorme.

This document is available free of charge on studocu

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

(b) Você grita: "Onde diabos você se meteu? Você sabe quantas horas são? Seu vagabundo egoísta, sem consideração, eu devia te fazer dormir na rua!"
(c) Você diz: "Eu tenho estado bastante preocupada com você, filho. Você disse que estaria em casa à meia-noite e há horas que estou na maior ansiedade. Você está bem? Você devia ter me telefonado!"

SITUAÇÕES DE CONSUMO

Corte de Cabelo

Na barbearia, o barbeiro acabou de cortar seu cabelo e vira a cadeira para o espelho para que você possa inspecionar. Você acha que os lados não estão suficientemente aparados.

Respostas Alternativas:

(a) Você balança a cabeça assentindo e diz "Está bom" ou não diz nada.
(b) Abruptamente você afirma que ele devia ter feito um trabalho melhor e diz sarcasticamente: "Você não tirou muito dos lados, não é?"
(c) Você ressalta que gostaria dos lados mais bem aparados e pede a ele para fazer isso.

Troco a menos

Quando você sai da loja, depois de ter comprado algo, você descobre que lhe deram R$ 2,00 a menos de troco.

Respostas Alternativas:

(a) Parando por um momento você tenta decidir se R$ 2,00 valem o esforço. Depois de alguns momentos você resolve que não e vai embora.
(b) Você torna a entrar na loja, e chama a atenção do balconista, dizendo que acredita que ele lhe deu 2 cruzeiros a menos de troco. No processo de explicar você mostra o troco que recebeu.
(c) Você corre de volta à loja e exige em voz alta que lhe sejam devolvidos os 2 cruzeiros, fazendo um comentário desairoso sobre "caixas que não sabem somar".

Esperando na Fila

Você está de pé perto do caixa esperando para pagar sua compra e pegar o seu embrulho. Outros que chegaram depois de você estão sendo atendidos primeiro. Você já está cansado de esperar.

Respostas Alternativas:

(a) Ou você pega o artigo e o coloca de volta na prateleira ou aproxima-se mais do caixa para ver se atrai sua atenção.
(b) Gritando que o serviço naquela loja é péssimo você atira sua compra no balcão e vai embora.
(c) Em uma voz suficientemente alta para ser ouvida, você diz ao balconista que você estava na frente de certas pessoas que já foram atendidas. Depois você lhe diz que gostaria de ser atendida imediatamente.

SITUAÇÕES NO EMPREGO

Trabalhar depois do Expediente

Você e seu cônjuge têm um compromisso à noite, que foi planejado há várias semanas. Hoje é o dia e vocês planejam sair imediatamente após o trabalho. Durante o dia, contudo, seu supervisor lhe informa que gostaria que você ficasse até mais tarde - fazendo um trabalho extra.

Respostas Alternativas:

(a) Você não diz nada sobre seus planos importantes e simplesmente concorda em ficar até terminar o trabalho.

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

(b) Com uma voz alterada e nervosa você diz: "Não, eu não ficarei após o expediente hoje!" Então você critica o patrão por não ter planejado melhor o horário de trabalho. Você volta então a fazer o trabalho que estava fazendo antes.
(c) Conversando com o supervisor em voz firme, porém agradável, você lhe conta seus planos importantes e diz que não poderá ficar à noite para fazer o trabalho extra.

Erro no Trabalho

Você cometeu um erro em algum aspecto de seu trabalho. Seu supervisor o descobre e lhe diz muito asperamente que você não devia ter sido tão desatencioso.

Respostas Alternativas:

(a) Você se desculpa em excesso, dizendo que sente muito, que foi ignorante, que agiu como um tolo, e que nunca deixará que isso aconteça outra vez.
(b) Você se irrita e diz que ele não tem nada que criticar seu trabalho.
(c) Você concorda que cometeu um erro, diz que sente muito e que terá mais cuidado da próxima vez. Você acrescenta que acha que ele está sendo um tanto severo e que você não vê necessidade disso.

Atrasado

Um de seus subordinados tem chegado atrasado constantemente nos últimos três ou quatro dias.

Respostas Alternativas:

(a) Você resmunga consigo mesmo e com os outros sobre a situação, mas não diz nada para a pessoa, esperando que ela comece a chegar cedo.
(b) Você censura duramente o funcionário, dizendo que ele não tem direito de se aproveitar do você e que é melhor que ele chegue pontualmente ao trabalho senão você providenciará para que seja despedido.
(c) Aproximando-se do funcionário, você afirma que observou que ele tem chegado atrasado nos últimos dias e imagina se há uma explicação para isso. Se ele não tiver uma desculpa plausível, você dirá com firmeza que ale deve começar a chegar na hora. Se a desculpa for aceitável, você ainda dirá que ele devia ter chegado a você e explicado a situação, em lugar de ficar calado, deixando você "no ar".

SITUAÇÕES NA ESCOLA

Professor Silencioso

Você está numa conferência de Física com trezentos alunos. O professor fala baixinho e você sabe que muitos outros estão tendo a mesma dificuldade que você está experimentando para ouvi-lo.

Respostas Alternativas:

(a) Você continua a lutar para ouvir, eventualmente passa para outro lugar, mais à frente da sala, mas não diz nada sobre a voz fraca dele.
(b) Você grita: "Fale alto!"
(c) Você levanta a mão, atrai a atenção do professor e pergunta-lhe se ele se importaria de falar mais alto.

Esclarecimentos

Na aula de Inglês, a professora está discorrendo sobre as contribuições das línguas clássicas ao Inglês moderno. Você está confuso com várias referências e acredita que ela tenha enunciado errado um conceito importante.

This document is available free of charge on studocu

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

Respostas Alternativas:

(a) Você não diz nada, mas continua confuso com o conceito e procura outra fonte na biblioteca, naquele mesmo dia.
(b) Você a interrompe, dizendo-lhe que ela cometeu um erro e corrigindo-a com seu conhecimento do assunto. Seu tom e palavras escolhidas o fazem parecer um pouco sem graça.
(c) Você pede à professora que explique mais o conceito, expressando sua confusão e indicando a fonte de sua informação conflitante.

Valores Morais

Você é um dos onze alunos discutindo sexualidade humana em um grupo de discussão de Psicologia. Os conceitos apoiados por três ou quatro alunos mais comunicativos são contrários ao seu código moral pessoal.

Respostas Alternativas:

(a) Você ouve em silêncio, não discordando abertamente dos outros membros ou emitindo suas próprias opiniões.
(b) Você denuncia em voz alta as opiniões que foram expressas. A defesa de seus próprios valores é intensa e você insiste que outros aceitem seu ponto de vista como sendo o único correio.
(c) Você fala em defesa de suas opiniões, identificando-se com uma posição aparentemente impopular, mas não despreza os valores dos outros do grupo.

SITUAÇÕES SOCIAIS

Quebrando o Gelo

Numa festa onde você não conhece ninguém, com exceção do anfitrião, você quer circular e ficar conhecendo outras pessoas. Você se aproxima de três pessoas que conversam.

Respostas Alternativas:

(a) Você fica de pé perto delas, mas não diz nada, esperando que elas o notem.
(b) Você ouve o assunto que conversam, então interrompe e afirma que discorda do ponto de vista de um deles.
(c) Você interrompe a conversa e se apresenta.
(d) Você espera uma pausa na conversa e então se apresenta e pergunta se pode juntar-se a eles.

Marcando um Encontro

Você está interessado num encontro com uma pessoa do sexo oposto que você conheceu, e com quem conversou três ou quatro vezes recentemente.

Respostas Alternativas:

(a) Você senta-se perto do telefone, imaginando o que dizer e o que ele(a) responderá. Várias vezes você pega o telefone e, quando está quase. terminando de discar, desliga.
(b) Você telefona e, logo que seu(sua) amigo(a) responde, você retruca dizendo: "Oi, querido(a), vamos sair juntos este fim de semana". Parecendo estar surpreso(a), seu(sua) amigo(a) pergunta quem está falando.
(c) Você liga, e, quando seu(sua) amigo(a) responde, você lhe pergunta pela escola, trabalho, etc. A resposta é "Vai bem, mas ando preocupado(a) com um teste que vou fazer breve". Seguindo a deixa, você conversa alguns minutos sobre o teste. Então você diz que vai haver um espetáculo na cidade sexta-feira, e você gostaria que fossem juntos.

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)

Fumaça em seus Pulmões

Você está numa reunião pública numa grande sala. Um homem entra e senta perto de você, soltando fumaça entusiasticamente de um grande charuto. A fumaça incomoda-o muito.

Respostas Alternativas:

(a) Você agüenta a fumaça irritante em silêncio, resolvendo que a pessoa tem o direito de fumar se assim o desejar.
(b) Você fica muito zangado, exige que ele mude de lugar ou apague o charuto e em voz alta apregoa os males e riscos para a saúde decorrentes do hábito de fumar.
(c) Você, firme, mas polidamente, pede-lhe que se prive de fumar porque isso o incomoda muitíssimo, ou sente-se em outra cadeira, se ele preferir continuar fumando.

This document is available free of charge on studocu

Baixado por Priscila Guimarães (p.eberhardt@hotmail.com)